



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

**“Och när man känner att man inte riktigt orkar  
så ska man nog se det som en varningssignal.”**

**Socialarbetares beskrivning av deras hantering av känslor i  
interaktion med våldsutsatta barn.**

Elsa Hammarström & Ida Fält

Kandidatuppsatts SOPB63

Aktuell termin: HT 2023

Handledare: Carina Gallo

Examinator: Lars Harrysson

# Abstract

Author(s): Elsa Hammarström & Ida Fält

Title: “And when you feel that you don’t have energy to deal with it, you should probably see it as a warning signal“. Social workers and their handling of emotions in interaction with abused children.

Supervisor: Carina Gallo

Assessor: Lars Harrysson

The aim of this study was to increase the knowledge of how social workers describe their emotions, how they handle their emotions in interaction with abused children and how they describe the effects on their profession and private life. The study was based on six semi structured interviews with social workers, having experience of working with abused children. In our analysis, we used Hochschild's (1983) theory of emotional labor and Lazarus and Folkman's (1984) theory of coping. The results of the study showed that social workers described varied experiences of emotions, for example frustration and compassion satisfaction. The social workers were using self-care, emotional intelligence, colleagues and guidance from their supervisor and emotional intelligence to manage their emotions. Lastly our results showed that the consequences of emotional management are tangible both in work life and private life, and that these were dependent on strategies. Without strategies, in forms of social support from colleagues and the workplace, self-care strategies and emotional intelligence, it might lead to empathy fatigue and burnout. To summarize, the results showed that all respondents in the study were aware of the difficulty of both meeting and managing emotions that arise in interaction with abused children. Furthermore, different strategies that were used for handling emotions were important for the social workers not to develop harmful effects on their health.

Keywords: Social workers, emotions, emotional work and coping.

Nyckelord: Socialarbetare, känslor, hantering av känslor och coping.

## Förord

Inledningsvis vill vi tacka alla yrkesverksamma på socialtjänsten barn och familj som har medverkat och bidragit med intressanta och meningsfulla utsagor till vår studie. Utan er hade vi inte haft möjlighet att genomföra vår intervjustudie och uppsats. Stort tack!

Vi vill även rikta ett varmt tack till vår handledare Carina Gallo som gett oss användbar handling under uppsatsskrivandet.Handledningarna har bidragit till att vi fått stöd och hjälp med att strukturera, bearbeta och förbättra vår studie, vilket har varit en viktig komponent för att kunna presentera och fullfölja en genomarbetad och förhoppningsvis intressant studie.

Avslutningsvis vill vi även tacka varandra och för det arbete vi har genomfört. Vi är tacksamma över vårt nära och fina samarbete vi behållit under studiens gång. Samarbetet har varit en viktig komponent i att få stöd och reflektera under utmanande perioder. Tack vare en god samarbetsvilja har vi nu lyckats fullfölja uppsatsskrivandet och har genomfört ett resultat som vi båda är nöjda över!

Elsa Hammarström & Ida Fält

Helsingborg 2023

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	<b>7</b>
1.1. Problemformulering	7
1.2. Syfte	8
1.3. Frågeställningar	8
1.4. Arbetsfördelning	9
<b>2. Forskningsläge</b>	<b>10</b>
2.1. Litteratursökning	10
2.2. Känslor	10
2.2.1 Stress och utmattning	11
2.2.2 Behag av medkänsla	11
2.2.3 Frustration	12
2.3 Hantering av känslor	13
2.3.1. Kollegialt stöd och handledning	13
2.3.2 Emotionell intelligens	14
2.3.3 Egenvårdsstrategier	14
2.4 Känslornas påverkan	15
2.4.1 Empatitrötthet	15
2.4.2. Välbefinnande	16
2.4.3. Sammanflätningen av det professionella och privata livet	17
<b>3. Teoretiska utgångspunkter</b>	<b>18</b>
3.1 Copingteorin	18
3.1.1. Stress	18
3.1.2. Coping strategier	19
3.1.3. Individens egna resurser för coping	19
3.2. Hochschilds teori om emotionellt arbete	20
3.2.1 Emotionellt arbete	20
3.2.2. Det emotionella arbetets negativa effekter	21

<b>4. Metod</b>	<b>22</b>
4.1. Val av metod	22
4.2. Urval och intervjupersoner	23
4.3. Tillvägagångssätt	25
4.4. Analysmetod	26
4.5. Tillförlitlighet	27
4.6. Metodens förtjänster och begränsningar	29
4.7. Forskningsetiska överväganden	30
4.7.1 Informationskravet	30
4.7.2. Samtyckeskravet	31
4.7.3. Konfidentialitetskravet	31
4.7.4. Nyttjandekravet	31
<b>5. Resultat &amp; analys</b>	<b>33</b>
5.1 Känslor i interaktion med våldsutsatta barn	33
5.1.1 Frustration	33
5.1.2 Behag av medkänsla, motivation och hopp	35
5.2 Hantering av känslor	37
5.2.1Handledning och kollegialt stöd	37
5.2.2 Egenvårdsstrategier	41
5.2.3 Emotionell intelligens	42
5.3. Påverkan i hantering av känslor i relation till det professionella och privata livet	44
5.3.1. Empatitrötthet	44
5.3.2. Välbefinnande	46
5.3.3. Särskiljning av det professionella och privata livet	48
<b>6. Sammanfattning</b>	<b>51</b>
<b>7. Avslutande reflektion och vidare forskning</b>	<b>52</b>
<b>8. Referenslista</b>	<b>53</b>
<b>9. Bilagor</b>	<b>57</b>
9.1. Informationsbrev	57

9.2. Intervjuguide	59
9.3. Kodningsschema	61

# 1. Inledning

## 1.1. Problemformulering

Socialtjänsten har det yttersta ansvaret att erbjuda enskilda individer stöd och hjälp som de är i behov av (Kunskapsguiden 2019). Enligt Regeringskansliet (2023) är det socialtjänsten som skall verka för att barn och unga växer upp under trygga förhållanden. Under år 2022 anmäldes totalt 24 502 fall av misshandelsbrott i Sverige mot barn mellan 0-18 år (brå 2023). Rešetar Čulo (2019) menar att våld mot barn är komplext och har ett brett utbud av definitioner. Vanligtvis brukar våld mot barn delas in i fem olika huvudkategorier: fysiskt våld, psykiskt våld, sexuellt våld, vanvård eller vårdslös behandling. Enligt Socialstyrelsen (2019) är den vanligaste förövaren till våldsutsatta barn en vuxen familjemedlem. Stebnicki (2007) skriver att den professionella "ger bort en bit av sig själv" inför varje klientmöte, vilket leder till att den professionella på sikt även kommer vara i behov av stöd.

L. Cook (2020) skriver att inom socialt arbete är känslor ett centralt ämne eftersom yrkesverksamma och klienter tenderar att diskutera utmanande och svåra ämnen som framkallar starka känslor. Socialarbetaren behöver ha förmågan att hantera och identifiera känslor för att kunna utföra en professionell praktik med ett gott omdöme (ibid). Begreppet känslor kan definieras som individens inre upplevelser som uppkommit av tolkningar och tankar som stimuleras av yttre och inre faktorer (Koprowska & van Nijnatten 2019). O'Connor (2022) lyfter känslor som en resurs inom socialt arbete, men med anledning av känslornas komplexitet kan dessa också bli ett hinder. Känslor är centrala i arbetsrelationer men de kan även vara potentiellt skadliga ifall de inte hanteras och kontrolleras.

Figley och Radey (2007) skriver att flera socialarbetare ofta känner en stark anknytning till sitt arbete. Flera socionomer motiverar sitt val av yrke med att de vill hjälpa andra och göra skillnad. I kontakten med klienter utvecklas både empati och medkänsla, något som är grundläggande för det sociala arbetet. Det krävs att socialarbetaren kan utveckla en relation och empati till klienten för att kunna hjälpa denna (ibid). Samtidigt skriver Rae Harr et al. (2014) att socialarbetare kan uppleva emotionell trötthet som ett resultat av att arbeta nära med klientens lidande. Vidare kan emotionell trötthet bidra till att socialarbetare känner sig mindre benägna till att visa empati.

Bennet et al. (1993) skriver att socialarbetare generellt sett upplever hög nivå av stress kopplat till arbetet. Socialarbetare som arbetar med barn i olika utsatta former löper generellt sett större risk att utveckla ångest och depression. Anledning är att människor som är involverade i ärenden som berör barn generellt sett är mer känslomässigt involverade i dessa ärenden (ibid). Socialarbetare inom barnomsorg är även särskilt utsatta för utbrändhet. I en studie visade resultatet att 58% av socialarbetare som arbetar med barnomsorg upplever höga nivåer av stress och olika dimensioner av utbrändhet (Rochas, Gomes & Costa Figueiredos 2022).

Denna uppsats är relevant för socialt arbete eftersom det bör finnas mer kunskap och information gällande hur socialarbetare tar hand om sig själv när de utför emotionellt krävande arbetsuppgifter. Framförallt, eftersom de löper risk att uppleva bland annat stress och utbrändhet kopplat till sitt arbete med våldsutsatta barn.

## 1.2. Syfte

Syftet med denna uppsats är att förstå hur socialarbetare inom socialtjänsten, barn och familj, beskriver sina känslor och hantering av känslor i interaktionen med våldsutsatta barn, samt hur de beskriver att det påverkar deras professionella och privata liv.

## 1.3. Frågeställningar

1. Hur beskriver socialarbetarna deras känslor som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn?
2. Hur beskriver socialarbetarna deras hantering av känslor i interaktionen med våldsutsatta barn?
3. Hur beskriver socialarbetarna att deras känslor och hantering av känslor i interaktionen med våldsutsatta barn påverkar deras professionella och privata liv?



## 1.4. Arbetsfördelning

Under uppsatsskrivandet har vi haft ett välfungerande samarbete där vi tillsammans har strukturerat, planerat och tagit gemensamma beslut. Vi har utformat och formulerat problemformulering samt syfte och frågeställning tillsammans. Övriga delar av uppsatsen som kunskapsläge, teori, metod, anordning av intervjuer, transkribering samt resultat och analys har fördelats jämnt mellan varandra. Den avslutande diskussionen har vi utformat gemensamt. Materialet har både bearbetats enskilt och tillsammans. Trots att vi författat olika delar av uppsatsens innehåll är vi båda gemensamt ansvariga för innehållet av vårt arbete.

## 2. Forskningsläge

I detta avsnitt redogörs hur vi har gått tillväga i vår litteratursökning för att finna relevant information för det valda forskningsområdet. Vi redogör därefter vårt forskningsläget utifrån våra frågeställningar. Vår tidigare forskning fokuserar på generella känslor som kan uppstå hos socialarbetare inom det praktiska arbetet. Fokus leds sedan vidare till socialarbetares hantering av känslor, för att till sist gå vidare till hur känslorna påverkar och kommer till uttryck.

### 2.1. Litteratursökning

Vår ambition var att söka efter forskning som inriktar sig specifikt mot socialarbetare som arbetar med våldsutsatta barn, däremot fann vi inte tillräckligt med tidigare forskning om detta och fick därav vidga vårt sökfält. Vi valde istället att söka forskning utefter ämnen som rör socialarbetares känslor, hantering av känslor samt påverkan i hantering av känslor som arbetar med barn och familjer i olika sammanhang. Vidare har vi även sökt forskning som inriktar sig på socialarbetares generella känslor, hantering av känslor samt påverkan i hantering av känslor inom det praktiska arbetet. Vid litteratursökning har vi använt oss av databasen LUBSearch för att söka oss fram till vetenskapliga artiklar. I litteratursökningen har vi endast valt litteratur som är referentgranskade. Sökorden vi valt att använda oss av är: “social work“, “child welfare“, “emotional work“, “empathy fatigue“, “emotions“, “stress“, “emotional work“, “coping strategies“ och “well being“. Vi har även valt att använda oss av sökorden “socialt arbete“, “empatirötthet“, “stress“, “barn“, “känslohantering“ och “känslor“. Det är genom dessa sökord som vi har hittat stor del av vald litteratur och forskning. Vi letade både efter internationell och nationell forskning. Majoriteten av den forskning vi valt att använda oss av är på engelska. Relevant litteratur och forskning på svenska upplevde vi svårt att finna. Av vald litteratur har vi en spridning mellan årtalen 2000 och 2023.

### 2.2. Känslor

Tidigare forskning visar att känslor är en stor del av det sociala arbetet och att generella känslor som stress, utmattning, behag av medkänsla samt frustration är vanligt förekommande hos socialarbetare. O’Connor (2022) skriver att känslor är av stor betydelse inom det sociala

arbetet och att känslor skapar förmågan att engagera sig i en relationsbaserad praktik. Pösö och Forsman (2013) skriver om de faktorer som gör att socialarbetare som arbetar med barn fortsätter med sitt arbete. Forskarna lyfter organisatoriska, personliga och klientbaserade positiva inslag i arbetet, utifrån socialarbetarnas synvinkel. Studien visar att resultaten varierar utifrån hur länge intervjupersonerna har arbetat med barn. Men den gemensamma mest motiverande faktorn som var oberoende av socialarbetarnas erfarenhet var engagemanget för att hjälpa barnen. Pösö och Forsman (2013) skriver att socialt arbete både kan vara tungt och stressigt på många vis, men samtidigt givande och motiverande.

### 2.2.1 Stress och utmattning

Lloyd, King och Chenoweth (2022) skriver att socialarbetare riskerar att uppleva stress och utmattning eftersom socialarbetare som arbetar klientbaserat ofta blir involverade i olika komplexa ärenden. Stress kan förklaras som fysiologiska och emotionella reaktioner på stressorer. Stressorer i sin tur är en efterfrågan eller omständighet som rubbar individens balans i kroppen som gör att stressreaktionen ökar. En allvarlig form av kronisk stress kallas för utbrändhet och kan bland annat försämra individens arbete och effektivitet (ibid).

Herland (2022) skriver att socialarbetare i högre utsträckning jämfört med sjukvårdspersonal, upplever högre grad av utbrändhet. Det blir därför viktigt för socialarbetaren att förstå hur de ska arbeta för att motverka psykisk ohälsa. Herland (2022) skriver vidare att socialarbetarens känslor påverkar deras praktiska arbete eftersom de dagligen arbetar med komplexa och utmanande ärenden. Ibland kan det upplevas svårt att skilja på känslor som medkänsla, empati, ångest och obehag och samtidigt hantera dem effektivt inom det dagliga arbetet. Känslor är även centrala för individens erfarenheter eftersom de medföljer syften och funktioner som bidrar till förmågan att skapa sociala relationer (ibid).

### 2.2.2 Behag av medkänsla

Rae Harr et al. (2014) skriver att *compassion satisfaction* uppnås när en professionell yrkesutövare kan utföra sitt arbete väl samt att denne har förmågan att bidra till klientens välbefinnande. Vi har inte kunnat finna motsvarande terminologi av begreppet på svenska och

därför har vi valt att benämna det som behag av medkänsla i denna studie. Rae Harr et al. (2014) skriver vidare att socialarbetaren upplever behag av medkänsla som motivator för att fortsätta engagera sig och prestera effektivt på sin arbetsplats. Vanligtvis uppstår det när socialarbetaren ser en positiv förändring för individen, familjen eller samhället som de arbetar för. Behag av medkänsla är en viktig faktor som är bidragande till att individer klarar av att hantera stressfulla situationer på arbetet (ibid).

Det har enligt Rae Harr et al (2014) visat sig att ett behag av medkänsla inom arbeten kopplade till mänsklig service kan motverka empatitrötthet och utbrändhet, samt att det även är en skyddsfaktor för den mentala hälsan. Begreppet empatitrötthet kommer att bemötas mer djupgående lite längre ner under temat "känslornas påverkan". Vidare skriver Rae Harr et al. (2014) att individer som arbetar med mänsklig service upplever flera motiverande aspekter inom deras arbeten, till exempel att de kan lindra lidande och utveckla klientbaserade relationer.

Rae Harr et al. (2014) förklarar att sambandet mellan empatitrötthet och behag av medkänsla ännu inte är fastställt. Däremot påverkas socialarbetarens yrkeskvalitet av faktorer som utbrändhet, empatitrötthet samt behag av medkänsla. Fortsatt skriver Rae Harr et al. (2014) att behag av medkänsla troligtvis kan förebygga effekter empatitrötthet. Vidare kommer socialarbetarens eventuella upplevelse av empatitrötthet sannolikt att minska om arbetsplatsen främjar behag av medkänsla och egenvård (Rae Harr et al. 2014).

### *2.2.3. Frustration*

DeLong-Hamilton, Kruse och Bundy-Fazioli (2016) skriver att en återkommande känsla som socialarbetare upplever när de kommer i kontakt med våldsutsatta barn är frustration. Socialarbetare som regelbundet hamnar situationer som orsakar en hög känslomässig påverkan upplever bland annat frustration (Ruiz-Fernández et al. 2021). Jones (2021) skriver att frustration inom socialt arbete skapar utrymme för socialarbetaren att förringa dennes förmåga att agera professionellt inom det praktiska arbetet. Vidare visar Jones (2021) studie att samtliga av deltagarna upplever frustration inom det praktiska arbetet. Frustrationen härleds exempelvis till ett begränsat handlingsutrymme, lagar och politiska bestämmelser som styr över arbetet. Herland (2022) skriver att känslor av frustration kan bidra till att socialarbetaren får svårigheter i att reglera sitt humör och kontrollera impulser. Vidare

funderar Herland (2022) om arbetslivserfarenhet och en bättre kontakt med egna känslor och triggers kan bidra till en utökad kontroll av frustrationen. Beddoe, Davys och Adamson (2014) skriver även att socialarbetare upplever ett flertal känslor, där bland frustrationer som behöver få uttryckas.

## 2.3 Hantering av känslor

Tidigare forskning visar att det är viktigt att finna strategier för att hantera känslor genom exempelvis kollegialt stöd, handledning på arbetsplatsen, emotionell intelligens och egenvårdsstrategier. O'Connor (2022) skriver att arbeten som ofta innebär känslomässigt engagemang kräver att det ges utrymme att tala om och diskutera. Grandey (2000) påpekar även vikten av känslomässigt arbete som grundar sig i tanken att människor kan lära sig att hantera sina känslor på arbetet i syfte att "tjäna organisationen". Pösö och Forsman (2013) skriver att socialarbetare som jobbar på en arbetsplats där de trivs med sina arbetsuppgifter och inom organisationen, har större sannolikhet för att stanna kvar på sin arbetsplats. Vidare skriver Pösö och Forsman (2013) att det blir viktigt att finna balans mellan att känna sig trött och utmattad av sitt arbete men att samtidigt känna motivation i att fortsätta. Det blir därför viktigt att finna en balans mellan de positiva och negativa aspekterna (ibid).

### 2.3.1. Kollegialt stöd och handledning

Pösö och Forsman (2013) skriver att flera studier visar att egen personlig förmåga att hantera stress är avgörande för att orka utföra ett tungt arbete. Erfarenheter från fältet, engagemang, organisatoriska riktlinjer, resurser som möjliggör arbetet, kollegialt stöd och egen förmåga till reflektion är också viktiga faktorer som har avgörande betydelse. Vidare skriver Pösö och Forsman (2013) att orken till att fortsätta ett tungt arbete beror inte bara på enskilda faktorer, utan allt står i relation till varandra. Många socialarbetare lyfter kollegialt stöd och förmågan att ha roligt på arbetsplatsen som viktigt. Socialarbetare som jobbat länge beskriver att relationen till sina klienter är den viktigaste och mest avgörande faktorn (Pösö & Forsman 2013). Beddoe, Davys och Adamson (2014) skriver att det kollegiala stödet har en positiv inverkan på det egna måendet. Finns tillit och stöd från kollegor är sannolikheten större att yrkesverksamma orkar fortsätta ett tufft arbete. Studien visar att ifall ett kollegialt stöd inte finns på arbetsplatsen är risken större för personalen att vilja sluta. Kalliath och Kalliath (2014) skriver också om vikten av kollegialt stöd där vägledning och bekräftelse i arbetet blir

viktigt för att motverka stress och utmattning. Detta stöd kan även ges av familj och vänner (ibid).

Beddoe, Davys och Adamson (2014) skriver, likt Pösö och Forsman (2013) att avgörande faktorer för att orka fortsätta ett tufft arbete är stöd av kollegor samt handledning. Handledning har även visat sig vara en gynnsam del i känslan av det egna välbefinnandet. Bekräftelse, stöd och en tidig vägledning skapar självförtroende i den egna karriären (Beddoe, Davys & Adamson 2014).

### *2.3.2 Emotionell intelligens*

Herland (2022) skriver att emotionell intelligens kan förklaras som individens förmåga att uttrycka, förstå och hantera känslor på ett förnuftigt vis. Det innebär även att kunna kontrollera impulser, reglera humör samt förmåga att känna empati och hoppfullhet. Vidare visar Herlands (2022) undersökning att emotionell intelligens med säkerhet kommer att bidra till upprätthållande av den professionella kompetens över tid, vilket även kommer förebygga utbrändhet inom socialt arbete. Genom medvetenhet av de känslomässiga aspekterna som det praktiska arbetet medföljer möjliggör det att i större utsträckning kunna känna igen och hantera känslor. Känslornas komplexitet inom arbetet bör därför hanteras systematiskt inom organisationen. Herland (2022) menar även att det framförallt är viktigt inom barnvården eftersom det ofta väcker starka känslor hos både klienter och yrkesverksamma.

### *2.3.3 Egenvårdsstrategier*

Grunden för den professionellas känslomässiga och fysiska välbefinnande är att finna egenvårdsstrategier, även kallat "self-care", som kan förebygga empatitrötthet (Stebnicki 2007). Fenomenet egenvårdsstrategier introduceras inom det sociala arbetet för att försöka påverka förhållandet mellan negativt och positivt. Det är ett verktyg som är till för att öka den professionellas positiva påverkan samt de fysiska, intellektuella och sociala resurserna (Figley & Radey 2007).

Figley och Radey (2007) skriver att egenvårdsstrategier är meningsfulla eftersom vi behöver kunna hjälpa oss själva innan vi kan hjälpa andra. Den professionella kan genom exempelvis träning, välbalanserad mat, tid åt självreflektion eller att spendera tid med vänner och familj förbättra den allmänna hälsan. Organisationen kan förespråka egenvård genom att till exempel begränsa antalet ärenden för den anställda eller att ge utrymme för personlig utveckling. Dessutom behöver organisationen uppmuntra en vänlig, varm och välkomnande miljö där de anställda kan anförtro sig till sina kollegor och uttrycka sina behov (ibid). Strumm (2022) skriver att det finns forskning inom socialt arbete vars resultat visar att egenvård är avgörande för att minska risken för stress och utbrändhet.

## 2.4 Känsloernas påverkan

Tidigare forskning visar att socialarbetares arbetsrelaterade känslor kan påverka dem i form av empatitrötthet, minska välbefinnandet och förmågan att hantera sammanflätningen av arbetsliv och familjeliv. O'Connor (2022) skriver att en stor del av nuvarande forskning tyder på att arbetet med människor i utsatta livssituationer ofta medför stor känslomässig involvering som ofta leder till känslor av stress och utmattning. Baldschun (2018) skriver att välbefinnande kan bidra till att socialarbetaren kan utföra ett effektivt arbete och upprätthålla en god hälsa. Men arbetsrelaterade faktorer som till exempel ärendets komplexitet och hög arbetsbelastning kan orsaka att socialarbetaren i sin tur har svårt att finna en balans mellan arbetsliv och familjeliv (Kalliath & Kalliath 2014).

### 2.4.1 *Empatitrötthet*

Stebnicki (2007) skriver att empatitrötthet kan inträffa när den professionella blir empatisk involverad i sin klients upplevelse av till exempel sorg, trauma och förlust. I sin tur kan det bidra till att det uppstår ett tillstånd av emotionell, fysisk, psykiskt och yrkesmässig utmattning hos den professionella. Empatitrötthet kan hindra utvecklingen av professionell utveckling samt mental och fysisk välbefinnande (Stebnicki 2007). Rae Harr et al. (2014) skriver att professionella som upplever empatitrötthet även kan uppleva känslor av sorg, ångest, depression och meningslöshet i interaktion med andra individer.

Rae Harr et al. (2014) skriver att det krävs en medvetenhet om symptomen för empatitrötthet, samt förmåga att hantera dessa när de uppkommer. Stebnicki (2007) menar att symtomen påverkar professionellas kropp, sinne och själ. Rae Harr et al. (2014) skriver att det kan komma till uttryck genom upplevelser av koncentrationssvårigheter, minnesförlust, minskad självkänsla, sömnsvårigheter och aptitförändringar. Om symtomen ignoreras kommer det på sikt påverka socialarbetarens arbetsprestation och personliga relationer. Om empatitrötthet inte hanteras riskerar socialarbetaren att dennes kapacitet och kompetens inom arbetet blir ifrågasatt (ibid). Stebnicki (2007) belyser vikten av att professionella inom sitt arbetslag kan hjälpas åt att identifiera och förebygga effekter som kan resultera i empatitrötthet.

#### *2.4.2. Välbefinnande*

Hälsa och välbefinnande är viktigt för socialarbetares hälsa och välbefinnande för att förebygga yrkesrisker såsom stress och utbrändhet (Drolet et al. 2017). Baldschun (2018) skriver att det inom stressfyllda och krävande arbeten med barn, är viktigt med en god arbetsmiljö för att medarbetarnas välbefinnande ska upprätthållas. Arbetsrelaterat välbefinnande är avgörande för att socialarbetaren ska kunna bedriva ett effektivt arbete, samt upprätthålla goda relationer till sina klienter. Centrala faktorer som används för att förebygga en nedsatt arbetsrelaterad välbefinnande exempelvis är handledning och organisationsstöd (ibid).

Baldschun (2018) skriver att socialarbetares arbetsrelaterade välbefinnande påverkas i stor utsträckning av den sociala arbetsmiljön och tillgängliga organisatoriska resurser. Socialarbetare rapporterar vanligtvis olika arbetsrelaterade riskfaktorer som minskar välbefinnande och ökar psykisk ohälsa, såsom brist på socialt stöd, rollkonflikter och höga arbetskrav (Maddock 2023). Vidare skriver Baldschun (2018) att en resursbrist kan till exempel leda till utveckling av psykisk ohälsa eller rollkonflikter. Det finns även ett flertal individuella faktorer som personlighetsdrag som kan vara avgörande för hur väl denne har förmåga att bygga relationer som i sin tur även påverkar arbetsprestationen. Fortsatt skriver Baldschun (2018) även att socialarbetares arbetsprestation påverkas i stor utsträckning av arbetsplatsens organisatoriska ramverk. Enkelt förklarar innebär det att desto bättre



organisationens struktur och resurser är, desto bättre mår de anställda. I sin tur ökar det även deras välbefinnande.

#### *2.4.3. Sammanflätningen av det professionella och privata livet*

Kalliath och Kalliath (2014) skriver att konflikter mellan arbete och familj uppstår när individen ingår i en roll som sedan stör dennes förmåga att kunna möta krav och ansvar från en annan roll. Det kan även förklaras som att individens roller på arbetet och inom familjen inte förenas, vilket gör det svårare att särskilja dessa roller. Vidare skriver Kalliath och Kalliath (2014) att många socialarbetare har svårt att enbart kunna utföra sitt arbete för att sedan åka hem och lämna kvar alla tankar och känslor på arbetsplatsen.

Wadsworth och Owens (2007) skriver att under de senaste åren har forskare börjat undersöka en annan synvinkel på förhållandet mellan arbete och familj. Forskning visar att trivsel på arbetsplatsen kan gynna privatlivet och påverkar individens livsglädje. Kalliath och Kalliath (2014) skriver att det finns studier som visar att det sociala stödet från kollegor, familj och vänner både kan minska konflikter mellan arbete och familj, samt minskar upplevda psykiska påfrestningar. Wadsworth och Owens (2007) studie visar resultat av att positiva upplevelser i hemmet smittar av sig på arbetsplatsen. Socialt stöd från en partner, barn, vänner, arbetskollegor och organisatoriskt socialt stöd påverkar privatlivet i en positiv utsträckning. Arbetsplatsen behöver därför uppmuntra socialt stöd.

## 3. Teoretiska utgångspunkter

I detta avsnitt presenteras våra teoretiska utgångspunkter. Vår inhämtad empiri kommer att analyseras med hjälp av två teorier, Lazarus och Folkmans (1984) teori om coping och Hochschilds (1983) teori om emotionellt arbete. Lazarus och Folkmans (1984) definition av coping är relevant för vår studie eftersom den kan bidra till en fördjupad kunskap och förståelse beträffande socialarbetares känslor och strategier, samt för hantering av uppstådda känslor. Hochschilds (1983) teori om emotionellt arbete är relevant för vår studie eftersom den bidrar med utökad förståelse och förklaringar till socialarbetares reglering och hantering av känslor.

### 3.1 Copingteorin

Copingteorin tillkom efter andra världskriget och Koreakriget i samband med det ökade intresse för stressforskning. Därefter gavs en insikt i att stress var ett oundvikligt faktum av livet och att dess utformning var beroende av individens hantering av den. Coping inriktar sig på den psykologiska processen som individen ställs inför vid hantering av psykologisk stress (Lazarus & Folkmans 1984). Lazarus och Folkmans (1984) definierar coping som individens olika ansträngningar för att lyckas hantera stressfulla och utmanande situationer. De upplevda utmaningarna överstiger individens nuvarande kapacitet vilket kan bidra till en ökad ansträngning eller åtgärdsbehov. Denna definition är processorienterad. Fokuset ligger på vad individen i ett specifikt sammanhang gör och tänker samt förändringsprocessen av dessa i interaktion med andra. Vidare använder Lazarus och Folkmans (1984) coping som en psykologisk inriktning för att förklara och beskriva strategier som används för att hantera svåra och stressfyllda situationer. Vi har valt att använda oss av copingforskarna Lazarus och Folkmans (1984) definition eftersom den, inklusive deras forskning, används i en stor utsträckning inom befintlig copingforskning.

#### 3.1.1. Stress

Copingteorin inriktar sig på psykologisk stress vars fokus ligger på relationen mellan individen och omgivningen, samt individens bedömning av att dennes nuvarande resurser

överskrids och påverkar välbefinnandet (Lazarus & Folkmans 1984). Stressfulla händelser får olika beteendemässiga och fysiologiska effekter på individen beroende på dennes mottaglighet. Stress är oundvikligt och kan uppstå av många olika anledningar. Lazarus och Folkmans (1984) skriver vidare att användning av coping kan förklaras som ett försök till att kontrollera och behärska en situation utifrån att förändra miljön, ändra innebörden av situationen eller hantering av sina känslor och beteende.

### *3.1.2. Coping strategier*

Lazarus och Folkmans (1984) skriver att det finns två övergripande former av coping, känslor fokuserad och problem fokuserad coping. Dessa två former av copingstrategier kan förekomma samtidigt eller övergå till och från varandra. Lazarus (1999) skriver att känslor fokuserad coping fokuserar på att kontrollera de känslor som är förankrade till den stressfyllda situationen. Lazarus och Folkmans (1984) menar att det handlar om att kunna reglera sin känslomässiga respons på ett problem. Känslor fokuserad coping inträffar generellt sätt i situationer där en bedömning görs att det inte går att förändra utmanande, skadliga eller hotfulla miljöförhållanden. Vidare beskriver Lazarus och Folkmans (1984) att problem fokuserad coping handlar om att kunna förändra eller hantera ett problem som uppstått av miljöfaktorer som i sin tur orsakar ångest. Generellt sett är sannolikheten högre att problem fokuserad coping sker där det finns en mottaglighet för förändring vid utmanande, skadliga eller hotfulla miljöförhållanden.

### *3.1.3. Individens egna resurser för coping*

Lazarus och Folkmans (1984) skriver att individens användning av coping beror till stor del av individuella resurser såsom hälsa och energi, positiv tro samt sociala relationer. Hälsa och energi är en av de centrala resurserna som behövs för att individen ska hantera stressfulla möten. Lazarus och Folkmans (1984) menar vidare att en positiv tro på sig själv är en viktig psykologisk resurs. Inom denna kategori av resurs ingår både allmänna och specifika övertygelser som bidrar till en grund för hopp. Det är i sin tur hopp som får individen att klara av svåra och stressfyllda situationer. Hopp kan uppmuntras genom en övertygelse om att ett resultat är kontrollerbart, det vill säga att personen i fråga har makten att påverka ett resultat,

en person eller en behandling. Men hopp existerar enbart när det finns övertygelser som ger positiva resultat (ibid).

En annan central resurs som kan underlätta coping är enligt Lazarus och Folkmans (1984) sociala relationer. Genom sociala relationer skapas förmågan av igenkänning och engagemang. Utan sociala relationer kan socialarbetaren uppleva en avsaknad eller förminskad meningsfullhet. Sociala relationer kan förebygga att stressfulla händelser inte får skadliga eller hotfulla effekter. Lazarus och Folkmans (1984) skriver vidare att ett socialt nätverk indikerar på att skapa relationer och att få stöd och hjälp av varandra. I dessa relationer läggs inget fokus på sociala krav vilket gör att stressfaktorer kan dämpas. Stort socialt nätverk är värdefullt för att bevara en god hälsa (ibid).

## 3.2. Hochschilds teori om emotionellt arbete

Hochschilds (1983) teorin grundar sig i Erving Goffmans dramaturgiska perspektiv som handlar om hur människor väljer att framställa sig själva i olika situationer. Hochschild (1983) utvecklar vidare teorin genom att utveckla begreppet emotionellt arbete, vilket är ett försök till att förstå hur människor i sin professionella roll bemöter klienter. Reglering av inre känslor görs för att möta organisationens förväntningar på hur professionella bör framställa sig själv i yrkesrollen. Hochschild (1983) utvecklade teorin vidare genom att ta fram begreppet "emotionellt arbete". Anledningen var för att förstå professionellas känslöhantering i mötet med klienten där regleringen av känslor sker inombords, vilket kan framkalla en viss känsla hos personen som står framför en. Vi kommer att utgå från grundaren och sociologen Arlie Russell Hochschilds (1983) teori om emotionellt arbete eftersom den används i stor utsträckning inom befintlig forskning om professionellas roller och deras klientbemötande.

### 3.2.1 *Emotionellt arbete*

Hochschild (1983) beskriver begreppet emotionellt arbete som att den professionella upplever underliggande känslor, men genom reflektion kan denne välja hur den själv skall framställa dessa till personen framför sig. För att göra det krävs kontroll av både känslor och sinne.

Hochschild (1983) skiljer mellan ytligt och djupt emotionellt agerande när det kommer till emotionellt arbete. En ytlig emotion innebär att vi avsiktligt styr vårt emotionella uttryck genom exempelvis ett leende, trots att vi upplever andra känslor än glädje. Den ytliga emotionen blir ett slags lurande gentemot omgivningen som får uppfattningen av att personen känner något annat än vad denne egentligen gör. Men personen själv är medveten om att känslan den förmedlar omgivningen inte är sann. Ett djupt emotionellt agerande innebär istället att personen medvetet reglerar sina känslor, där det som uttrycks blir ett resultat av det som denne "valt" att känna. Det blir ett slags lurande av sina egna känslor, både till omvärlden men också till en själv (ibid).

### *3.2.2. Det emotionella arbetets negativa effekter*

Hochschild (1983) skriver att många människor arbetar med yrken där det finns förväntningar på den professionella att hålla ansiktet utåt för att tjäna organisationens syfte. Det är en del av jobbet. Utan detta kan människor som möter en i ens professionella roll uppleva ett sämre bemötande och därmed känna missnöje. Men emotionellt arbete kan ha negativa effekter på den som utför det. Det kan vara känslor av stress, utbrändhet och känslomässig utmattning. Emotionellt arbete kan också leda till känslan av att den professionella förlorar en del av sig själv i arbetet och sin egen genuinitet, både gentemot sig själv och till människorna de bemöter. Denna känsla kan även kvarstå när de kliver ur sin professionella roll och kan fortsätta att spegla deras privatliv. Hochschild (1983) menar att det ofta upplevs svårt att finna balans mellan en professionell och privat roll eftersom yrkesverksamma ofta tar med upplevda förväntningar från arbetsplatsen och hemmet. Upprätthållande av emotionell reglering kan påverka privata relationer eftersom känslan hos den andra istället kan bli att personen inte är genuin i sitt bemötande. Det blir viktigt att finna balans mellan att bemöta klienter väl och som inte bidrar till känslan av förlorad genuinitet, samt parera det med organisatoriska förväntningar när det kommer till emotionellt arbete och uppvisande (ibid).

## 4. Metod

I detta avsnitt presenteras metodvalen i studien, samt vilka metodiska överväganden som gjorts. Metoddelen inleds med val av metod, följt av hur vi gått tillväga vid urval av intervjupersoner. Metoddelen fortsätter med tillvägagångssätt, analysmetod, forskningsetiska överväganden, tillförlitlighet och till sist en genomgång av metodens förtjänster och begränsningar.

### 4.1. Val av metod

Vi har valt att göra en kvalitativ intervjustudie eftersom denna metod sågs som mest lämplig för att kunna besvara vår frågeställning. Enligt Bryman (2018) möjliggör den kvalitativa metoden skapandet av en djupare förståelse för hur våra respondenter upplever fenomenet och dess verklighet. Bryman (2018) skriver vidare att inom den kvalitativa metoden läggs vikt på intervjupersonernas egna synsätt, uppfattning kring fenomenet och hur de tolkar sin egen verklighet i en viss miljö. Vårt syfte är inte att generalisera en bred fakta, utan vi vill komma åt människors subjektiva upplevelser.

Vi har valt att utgå från Brymans (2018) beskrivning av abduktivt tänkande när det kommer till insamling av vårt datamaterial. Bryman (2018) menar vidare att det innebär att forskaren skapar sig en teoretisk förståelse för den kontext som människorna som skall intervjuas lever i, samt görs avvägande av teori under studiens gång. Vi upplever att ett abduktivt tillvägagångssätt är passande eftersom övervägande av teorier har gjorts löpande för att möjliggöra att vi kan besvara våra forskningsfrågor.

Vi har valt att vid insamling av vårt empiriska material genomföra semistrukturerade intervjuer. Ahrne och Svensson (2022) skriver att semistrukturerade intervjuer möjliggör skapande av förståelse för respondenternas verklighet. Det innebär att flexibilitet finns för att under intervjuernas gång kunna anpassa och justera intervjufrågor (ibid). Vi anser att semistrukturerade intervjuer är lämpligt för att på ett nyanserat sätt kunna besvara vår frågeställning och få en djupare inblick i våra respondenters verklighet. Bryman (2018) skriver att den som utför intervjun planerar att genomföra intervjun genom förvalda team där respondenten har möjlighet att utforma svaren på eget vis. Bryman (2018) skriver fortsatt att intervjuaren har möjlighet att ställa följdfrågor på det som sägs om intervjuaren anser det vara

aktuellt. Denna intervjuform möjliggör uppkomsten av intressanta svar och gör det enklare för intervjuaren att skapa sig en förståelse för respondentens världsbild (ibid).

## 4.2. Urval och intervjupersoner

När val av intervjupersoner skulle göras valde vi att använda ett målstyrt urval, något som enligt Bryman (2018) syftar till att välja deltagare som anses vara relevanta för att kunna besvara forskningsfrågan. Forskningsfrågan styr urvalet, men det inhämtade materialet kommer styra hur forskningen fortgår. Med anledning av det ser vi att ett målstyrt urval är lämpligt för att på bästa sätt besvara vår frågeställning. Vi fortsatte sedan att använda oss av något som Bryman (2018) kallar snöbollsurval. Snöbollsurval innebär att forskaren genom tidigare valde respondenter får kontakt med ytterligare personer som kan vara lämpliga för studien. När studien skulle genomföras gjordes valet att intervjua socialarbetare som har en anställning inom socialtjänsten. För att komma i kontakt med våra respondenter skickade vi ut mejl med informationsinnehåll om vår studie till socialtjänsten, barn och familj, inom olika kommuner i Sverige. Mejladresserna kunde vi finna på kommunernas hemsidor. Vi tog även hjälp av två tidigare kontakter som arbetar på socialtjänsten från olika kommuner i Sverige. En av oss arbetar för närvarande på socialtjänsten men på en annan avdelning än den vi valt att undersöka i vår studie. Därigenom har vi tilldelats kontaktuppgifter till lämpliga respondenter som passat vårt urvalskriterie. Den andra kontakten arbetar även inom socialtjänsten och är en kontakt en av oss haft sedan tidigare. Däremot har vi valt av etiska skäl att inte intervjua våra nuvarande kontakter utan endast blivit hänvisade med kontaktuppgifter till lämpliga respondenter. Vi har även genom våra respondenter fått kontaktuppgifter till kollegor som de rekommenderade oss att kontakta. På så vis är vårt material grundat i målstyrt urval, men i och med att vi även fick kontakt med respondenter genom tidigare kontakter är vårt urval även snöbollsurval.

I vår urvalsprocess har vi formulerat följande urvalskriterier:

- Socialarbetare på socialtjänsten som arbetar inom barn och familj.
- Socialarbetare som har minst ett års erfarenhet av att arbeta med våldsutsatta barn.

Fem av sex av våra respondenter har en socionomexamen, medan en av sex är utbildad socialpedagog och har socionombehörighet efter utökade studier. Efter genomförda intervjuer valde vi att ändra våra urvalskriterier till socialarbetare istället för socialsekreterare.

Anledningen var att alla våra respondenter arbetar på socialtjänsten men deras titlar skiljer sig åt. Utöver socialsekreterare har vi även intervjuat fältsekreterare med särskilt ansvar för stöd och medling samt familjehemssekreterare. Med socialarbetare menar vi yrkeskunniga individer som arbetar med människors utsatthet, medföljande konsekvenser samt lösningar. Vi valde att göra en avgränsning och intervju personer på socialtjänsten eftersom vi upplever det som ett intressant yrkesområde, samt att vi har tidigare kontakter inom denna yrkeskategori.

Vi har valt att undersöka socialarbetare som arbetar inom barn och familj, inom flera kommuner för att öka säkerheten i studien. Göran Ahrne och Peter Svensson (2022) skriver om vikten av att avgränsa sin studie till ett visst område. Författarna skriver att genom att välja en specifik miljö finns det större möjlighet att få bättre inblick och större kontinuitet i sin studie. Med stöd av det valde vi att avgränsa vår studie till socialarbetare som arbetar med våldsutsatta barn. Vi valde detta eftersom de inte är bundet till en specifikt geografisk plats eller miljö, utan fokus ligger på deras erfarenheter. Ahrne och Svensson (2022) skriver vidare att undersöka ett fenomen på flera platser vars miljö är lika varandra gör att säkerheten i resultatet ökar ifall man får liknande svar. Undersökningar på en och samma plats kan göra att resultatet blir styrande av exempelvis organisationskultur eller liknande. Med stöd av detta valde vi att undersöka socialarbetare i hela Sverige för att öka spridningen och därmed säkerheten i studiens resultat, samt för att inte riskera att resultatet styrs av miljön.

### **Respondent 1**

Arbetar som familjehemssekreterare på socialtjänsten sedan 2016. Är utbildad socialpedagog och har socionom behörighet.

### **Respondent 2**

Arbetar med stöd till unga brottsutsatta och vittnen inom socialtjänsten. Har jobbat där i cirka 28 år. Är utbildad socionom.



### **Respondent 3**

Arbetar som socialsekreterare och har huvudansvar för familjehemsplacerade barn och deras föräldrar. Har jobbat inom socialtjänsten sedan 2007. Är utbildad socionom.

### **Respondent 4**

Arbetar som socialsekreterare och har arbetat på socialtjänsten cirka 1.5 år. Är utbildad socionom, blev klar juni 2020.

### **Respondent 5**

Arbetar på socialtjänsten och är vårdansvarig för familjehemsplacerade barn. Har arbetat inom socialtjänsten sedan mars 2022.

### **Respondent 6**

Arbetar med familjehemsplacerade barn och har arbetat på socialtjänsten cirka 1 år. Är utbildad socionom.

## **4.3. Tillvägagångssätt**

För att nå fram till socialarbetare som arbetar inom socialtjänsten, barn och familj, tog vi hjälp av våra två tidigare kontakter som arbetar på socialtjänsten inom olika kommuner i Sverige. Med hjälp av dem skickade vi ut vårt informationsbrev (se bilaga) till socialarbetare på deras arbetsplatser. Därefter skickades även förfrågan om deltagande ut till flera socialarbetare i olika kommuner i Sverige. Utskick på det här sättet gjordes med anledning av att öka säkerheten i vårt resultat i förhoppning om att få liknande svar från yrkesverksamma som jobbar i olika kommuner, något Ahrne och Svensson (2022) menar är fördelaktigt. Vi fick en snabb återkoppling och kunde därefter börja genomföra våra intervjuer. Intervjuerna varade omkring 40-50 min. Inför varje intervju gavs muntligt samtycke från våra respondenter till deltagande i intervjun. Vi genomförde totalt 6 intervjuer med hjälp av digitala verktyg, mer specifikt, genom både Zoom och Teams. Under två av våra intervjuer upplevde vi tekniska begränsningar. Under första samtalet hackade bilden emellanåt vilket gjorde att ansiktsuttrycket hos respondenten blev svårtolkade. Vi löste det genom att lämna och återgå till det digitala mötet. Eftersom tekniken strulade under första mötet valde vi att istället

använda oss av det digitala verktyget Teams till resterande intervjuer. Vi valde att genomföra intervjuerna digitalt eftersom våra respondenter befann sig i olika kommuner, vilket försvårade möjligheten för oss att hålla fysiska intervjuerna. Vi har beaktat svårigheterna med digitala intervjuer, både utifrån uppkomst av eventuella tekniska problem, samt att tolkning av kroppsspråk minskar via det digitala mötet. För att minska risken för missförstånd ställdes ofta följdfrågor på det respondenten sagt. Vi valde även att stundtals upprepa teman och ämnen respondenterna berört för att försäkra att vi uppfattat svaren korrekt.

#### 4.4. Analysmetod

Inledningsvis började vi att transkribera våra inspelade intervjuer för att kunna granska materialets innehåll. Bryman (2018) skriver att transkriberingen skall ske löpande utefter att intervjuer hålls för att skyndsamt kunna börja koda materialet. Vi har valt att fortsätta följa Eriksson-Zetterquist och Ahrnes (2022) beskrivningar av utformning och transkribering. Vid transkribering skedde en överenskommelse gällande utformning. Detta i form av att outtalbara ljud som skratt och suckar skulle tas med. Diskussionen utgick från att vår upplevelse var att dessa kan möjliggöra en djupare förståelse för respondentens upplevelse. När allt material hade transkriberats lyssnade vi på intervjuerna ännu en gång samtidigt som transkriberingen lästes. Vi gjorde det för att försäkra att inget missats (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2022).

Vi har valt att göra en tematisk analys, alltså där vi letat efter mönster och återkommande teman i det insamlade materialet (Bryman 2018). Vidare valde vi att strukturera upp vår empiri och leta efter delar i materialet som följer vårt syfte och frågeställning. Därefter kunde vi sedan påbörja analysen av vårt insamlade material. Genom att strukturera upp materialet på detta vis var det lättare att finna återkommande teman och välja ut det som utifrån vår forskning var relevant (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2022). Till en början identifierade vi ett stort antal koder, något Bryman (2018) menar att man inte skall vara rädd för eftersom man har möjlighet att längre fram i processen sälla bort det man till analysen inte upplever vara relevant. Vi valde att sedan avsmalna antal koder där vi slutligen landade i tre teman. Vid analysen använde vi oss av underrubriker till dessa tre centrala teman. Resultat och analys skedde genom en sammanflätning av tidigare forskning, citat från respondenterna samt koppling till valda teorier.

Vid kodning av materialet har vi utgått från den abduktiva metoden. Enligt Bryman (2018) innebär det att forskaren har skapat sig en teoretisk förståelse för den kontext människorna de skall intervjuas lever i. Avvägning av teorier görs även under tidens gång. Innan intervjuerna genomfördes letade vi efter tidigare forskning, samt relevanta teorier för det valda området. Den abduktiva metoden kan enligt Bryman (2018) ses som en kombination av induktiv och deduktiv ansats. En induktiv ansats utgår från att utformning av teman baseras på vad som framkommit i materialet vilket påverkar tidigare valda teoretiska utgångspunkter. En deduktiv ansats innebär att teori och tidigare forskning lett till utformandet av teman (ibid). Vi hade valt största delen av teori och tidigare forskning innan intervjuerna utförts och har därför haft dessa i åtanke under bearbetning och kodning.

#### 4.5. Tillförlitlighet

Bryman (2018) skriver att tillförlitlighet inom forskning är viktigt eftersom människors verklighet kan tolkas och uppfattas på olika vis. Tillförlitligheten inom forskningen bygger på fyra kriterier: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjliggörande till att styrka och konfirmera. Vid diskussion om tillförlitlighet inom forskningen behöver även ställning tas till reliabilitet och validitet. Innebörden av reliabilitet handlar om mätningens pålitlighet och validitet grundas i hur mycket undersökningen har relevans för det vi vill undersöka (ibid).

Bryman (2018) skriver att trovärdigheten inom en kvalitativ forskning bygger på säkerställande av att forskningen genomförts ut efter uppsatta regler, samt att intervjupersonerna som bidragit till empirin får ta del av materialet. Detta görs för att minska risken att forskaren uppfattar innehållet felaktigt. För att motverka det har vi i bearbetning och analysprocessen behövt granska våra egna tolkningar. Med det sagt är vi medvetna om att vi även kommer behöva leta efter alternativa tolkningar och reflektera över dessa. För att minska eventuella missuppfattningar i vår analys kommer det därför framgå tydligt när våra tolkningar beskrivs. Trovärdigheten säkerställs i vår studie genom att vi transkriberat intervjuerna. Det gör att respondenternas egna ord framkommer och gör materialet ofiltrerat. Vi kommer även göra en respondentvalidering vilket innebär att intervjupersonerna får ta del av uppsatsmaterialet (Bryman 2018). Vi har under intervjuerna frågat respondenterna ifall de vill ha uppsatsen skickad till sig. Vi kommer därför att skicka den till samtliga respondenter via mejl när uppsatsen är godkänd och publicerad. Det gör vi med anledning av att

respondenterna därigenom får bekräfta att resultatet stämmer överens med vad intervjupersonerna förmedlat.

Svensson och Ahrne (2022) skriver att överförbarhet handlar om i vilken utsträckning det resultat vi får fram i undersökningen går att överföra till andra sammanhang än just den studie vi genomför. Vi är medvetna om begränsningen i denna uppsats eftersom materialet inte kommer vara applicerbart i samma utsträckning som i exempelvis en kvantitativ studie. Generaliserbarheten i kvalitativa metoder är något som enligt Bryman (2018) har riktats kritik mot. Däremot menar Ahrne och Svensson (2022) att kvalitativ forskning är generaliserbar ifall den går i enlighet med tidigare forskning. Detta är något som gör att vår studie blir mer generaliserbar eftersom vi jämfört vår empiri med tidigare forskning, där vi kan se att empirin stämmer överens med tidigare forskning.

Bryman (2018) skriver att pålitlighet handlar om i vilken utsträckning forskarna är kritiska och transparenta under själva processen, samt att belysa brister i utförande och skrivande. Vidare skriver Bryman (2018) att forskaren måste säkerställa att studien visar fullständiga redogörelser för forskningens alla faser. Vi har under processen förklarat detaljerat hur vi gått tillväga beträffande skrivandet och utförandet, något som i efterhand kan granskas av utomstående.

Bryman (2018) skriver att möjligheten att styrka och konfirmera innebär att forskaren är medveten om att det inte finns en absolut objektivitet. Därav behöver det framgå att forskaren inte medvetet påverkat utförandet och slutsats i undersökningen genom egna åsikter och personliga värderingar (ibid). Vi har försökt att upprätthålla ett objektivt synsätt under undersökningen. Samtidigt är vi medvetna om att det inte går att bibehålla en total objektivitet i forskning. Men vi har under studiens gång diskuterat med varandra om vilka eventuella förutfattade meningar vi kan komma att ha, samt i detta gett varandra feedback. För att minska riskerna med att objektiviteten avtar har vi valt att intervjua socialarbetare inom socialtjänst, barn och familj, som ingen av oss har någon kontakt eller relation med.

## 4.6. Metodens förtjänster och begränsningar

I detta avsnitt berörs den valda metodens förtjänster och begränsningar, samt motiveras varför vi valt att använda oss av de olika metoderna.

En förtjänst med kvalitativa metoder är att de ger en möjlighet att på relativt kort tid kunna samla in ett material där människor kan berätta om deras egna åsikter eller upplevelser av ett fenomen. Genom att forskaren får ta del av intervjupersonernas subjektiva upplevelser kan förståelse skapas för beteenden, prioriteringar och drivkrafter hos människor som i en kvantitativ analys eventuellt hade bortfallit (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2022). Intervjuer gav oss möjligheten att fånga våra respondenternas egna upplevelser, vilket var syftet med vår undersökning. Vi valde att hålla våra intervjuer via digitala verktyg, Zoom och Teams. Förtjänster med att utföra digitala intervjuer är att intervjuerna kan ske med flexibilitet. Intervjuer som sker digitalt blir därför mer tidseffektiva för oss och för respondenterna. Digitala möten har även gjort att vår studie fått en större geografisk spridning.

Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2022) menar att en av begränsningarna med att använda den kvalitativa metoden i form av intervjuer är att man med säkerhet inte kan garantera att intervjupersonerna talar sanning. Forskaren kan inte heller säkerställa att det inte uppstår tolkningsfel av frågorna som respondenten besvarar. Intervjuer kan även begränsa den uppfattning forskaren får av intervjupersonerna och kan därför behöva kompletteras med hjälp av andra metoder. I och med att vi valt att göra semistrukturerade intervjuer valde vi att ställa följdfrågor för att undvika eventuella frågetecken. Vi valde även att sammanfatta vad som sagts för att garantera att vi förstått det respondenten berättat på ett korrekt sätt. Det är även något som Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2022) skriver är fördelaktigt att göra för att minska missförstånd.

Kroppsspråk kan också upplevas som otydligt i digitala intervjuer (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2022). Vi menar att kroppsspråk många gånger kan vara viktigt när det kommer till att tolka in känslor hos en person. Samtidigt är vi medvetna om att det är en begränsning som är svår att kompensera för via digitala verktyg. Däremot ansåg vi att denna begränsning kunde accepteras på grund av andra förtjänster som medföljer användning av digitala verktyg.

En annan begränsning när det kommer till användning av digitala verktyg är uppkomsten av tekniska problem. Vid en intervju uppstod exempelvis omfattande tekniska problem som gjorde att intervjun inte gick att genomföra. Därefter fick vi hitta andra digitala tillvägagångssätt som fungerade bättre. Men trots att vi använt andra digitala verktyg var tekniska problem svåra att undvika. Däremot upplever vi att det var överkomligt och blev inte ett hinder för att fortsätta genomföra intervjuerna.

#### 4.7. Forskningsetiska överväganden

I detta avsnitt redogörs etiska överväganden som vi har förhållit oss till under arbetets gång. En diskussion förs om känsligheten i intervjufrågor, samt diskuteras de fyra forskningsetiska principerna och hur dessa uppnåts.

Vi har valt att undersöka människors känslor och upplevelser i sitt arbete med våldsutsatta barn. Vi är medvetna om att känslor, hanteringen och påverkan av känslor kan upplevas utmanande att tala om. Under studiens gång har vi haft det i åtanke, både under formulering av intervjufrågor samt under genomförandet av intervjuerna. Av respekt för respondenterna och för känsligheten i studiens syfte har vi därför inlett intervjun med att påminna om respondenternas rätt att avbryta intervjun. Utifrån detta anser vi att risken för eventuell upplevd skada i respondenternas välmående är liten. Vi har utgått ifrån de fyra forskningsetiska principerna som skall beaktas inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning (Eldén 2021).

##### 4.7.1 Informationskravet

Informationskravet innebär att alla som medverkar i studien skall vara informerade om forskningens syfte, att deltagandet i studien är frivilligt samt att de har rätt till att avbryta sin medverkan (Eldén 2021). Vi har uppnått informationskravet genom att skicka med informationsbrev i samband med att vi kontaktade socialarbetare inom socialtjänstens avdelning barn och familj. Informationsbrevet innehöll studiens syfte, information om frivilligt deltagande samt rätten till att avbryta medverkan. Därtill fanns även kontaktuppgifter till oss och till vår handledare. Socialarbetare som mottagit informationsbrevet fick därefter avgöra om de ville medverka i studien eller inte.

#### *4.7.2. Samtyckeskravet*

Samtyckeskravet innebär att deltagarna själva har rätt att bestämma över sin medverkan i forskningen. Det är viktigt som forskare att inhämta samtycke från samtliga deltagare innan intervjun inleds (Eldén 2021). Vid utskick av vårt informationsbrev skrev vi tydligt att medverkan är frivillig, samt om möjligheten att avbryta intervjun. När vi höll i intervjuerna inledde vi även med att informera om det frivilliga deltagandet. Intervjupersonerna fick därefter ge muntligt samtycke till deltagandet eftersom intervjuerna skedde digitalt.

#### *4.7.3. Konfidentialitetskravet*

Konfidentialitetskravet innebär att ingen icke behörig person kommer att få ta del av de uppgifter och information som inhämtas under studien. Intervjupersonerna skall avidentifieras för att säkerställa anonymitet och för att utomstående inte skall kunna identifiera individer som medverkat (Eldén 2021). Vid planeringen av studien diskuterades vi till en början att endast rikta sig mot en kommun eftersom vi hade en tidigare kontakt där. Men vi insåg att det inte hade blivit etiskt försvarbart eftersom respondenternas anonymitet hade äventyrats. Vi har även uppnått konfidentialitetskravet genom att spela in våra intervjuer med en diktafon. Anledningen är att materialet inte ska riskera att spridas vidare genom att minska risken för det inspelade materialet att sparas på dolda enheter i efterhand. Det är svårare att säkerställa genom exempelvis ljudinspelningar via en telefon. Vid transkribering av materialet valde vi att direkt avidentifiera våra respondenter genom att anonymisera deras namn och personliga uppgifter som exempelvis vilken kommun de arbetar inom. Vi har valt att skriva "respondent" följt av ett nummer utefter ordningen vi höll intervjuerna. Av etiska skäl kan respondenternas anonymitet därav säkerställas (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2022).

#### *4.7.4. Nyttjandekravet*

Nyttjandekravet innebär att uppgifterna som samlas in i forskningsändamål inte får lov att användas i andra icke-vetenskapliga syften (Eldén 2021). Vi kommer endast att använda informationen som är relevant för att kunna besvara studiens frågeställningar. När uppsatsen godkänts kommer den skickas ut till samtliga respondenter som efterfrågat uppsatsen. Vi gör det för att påvisa att uppsatsen går i linje med det som står i informationsbrevet som respondenterna fått ta del av, vilket bekräftar att materialet endast har använts för dess

vetenskapliga syfte. Respondenterna har även blivit informerade om att uppsatsen efter godkännande kommer att publiceras inför allmänheten på Lunds universitets databas.



## 5. Resultat & analys

I detta avsnitt presenteras vårt empiriska material som sedan jämföras med hjälp av tidigare forskning, samt förklaras utifrån Lazarus och Folkmans (1984) teori om coping, samt Hochschilds (1983) teori om emotionellt arbete. Vi har valt att dela upp avsnittet i tre olika delar som går i följd med våra tre frågeställningar. Huvudrubrikerna vi valt är “känslor i interaktion med våldsutsatta barn“, “hantering och strategier “ samt “påverkan i hantering av känslor i relation till det professionella och privata livet“. Vi vill understryka att det inledande temat om “känslor i interaktion med våldsutsatta barn“ kommer att vara märkbart kortare till skillnad från de två resterande teman. Anledning är att vi inte ska blanda ihop våra frågeställningar eftersom socialarbetares känslor i interaktion med våldsutsatta barn i sig är svårt att analysera separat, utan att samtidigt analysera känslornas betydelse i relation till hanteringen av känslorna och dess påverkan.

### 5.1 Känslor i interaktion med våldsutsatta barn

Resultatet visar att socialarbetare inom socialtjänsten upplever ett flertal olika känslor i interaktion med våldsutsatta barn. Frustration samt behag av medkänsla är några av de känslor vi har identifierat. I situationer som orsakar en hög känslomässig påverkan kan socialarbetare uppleva frustration, samtidigt upplever socialarbetare ofta behag av medkänsla när de ser en gynnsam förändring för individen, familjen eller samhället som de arbetar för (Ruiz-Fernández et al. 2021; Rae Harr et al. 2014). Majoriteten av respondenterna beskriver frustration mer djupgående till skillnad från behag av medkänsla. Studien visar samtidigt att behag av medkänsla genomsyrar arbetet och bidrar till socialarbetarnas arbetsmotivation. Detta styrks även av tidigare forskning (Rae Harr et al. 2014).

#### 5.1.1 Frustration

Vårt resultat visar att den främsta känslan respondenterna beskriver i interaktionen med våldsutsatta barn är frustration. Tidigare forskning visar att socialarbetare som återkommande är i situationer som skapar en djupare emotionell påverkan, ofta upplever frustration (Ruiz-Fernández et al. 2021). Vi har funnit lite forskning om frustration, både generellt kopplat till socialt arbete och i interaktion med våldsutsatta barn. Det förvånade oss med tanke

på att samtliga respondenter nämnt frustration som en av de mest förekommande känslorna i interaktion med våldsutsatta barn. Frustration har beskrivits av samtliga respondenter när frågan om upplevda känslor ställs. Men respondenterna beskriver frustrationen i interaktion med våldsutsatta barn på olika sätt, samt att den uppstår av olika anledningar. En socialarbetare beskriver frustration gentemot våldsutövaren.

Ja, man blir frustrerad på situationen men också på våldsutövaren. Man förstår ju att våldsutövaren också lever av någon form av ohälsa, för annars skulle man ju aldrig göra en sån sak. Men att man ändå går på ett barn som är så oskyldigt och inte kan försvara sig liksom, det är väl det jag blir frustrerad över.

(Respondent 5)

En annan beskriver frustrationen utifrån systemet, när det inte tillåts att arbeta med fallet.

Frustration som du sa, är mer en känsla som kommer kanske inte med informationen om att barnet är slaget, utan när vi inte får tillstånd att jobba med det. Eller att kunna hjälpa barnet i det. Då kommer det frustration.

(Respondent 3)

Och en tredje beskriver frustrationen utifrån att barnen som blir utsatta för våldet påverkas av det under lång tid

[...] ja alltså det blir, det blir mycket frustration när man ser hur, hur våld påverkar barn under väldigt, väldigt lång tid.

(Respondent 1)

Respondenternas beskrivning av upplevd frustration i interaktion med våldsutsatta barn bekräftas även av tidigare forskning (Jones 2021). Vidare visar Jones (2021) studie att samtliga deltagare upplevde frustration inom det praktiska arbetet, samt att frustrationen upplevs utifrån begränsat handlingsutrymme, lagar och politiska bestämmelser som styr arbetet. Vi har kunnat se spår av frustration i tidigare forskning, men det är något som fåtal gånger nämnts klart och tydligt. Däremot styrker den tidigare forskning vi funnit att frustration ofta upplevs hos socialarbetare som återkommande är i situationer som skapar en hög känslomässig påverkan (Ruiz-Fernández et al. 2021).

### *5.1.2 Behag av medkänsla, motivation och hopp*

Resultatet visar att yrkesverksamma inom socialtjänsten upplever behag av medkänsla, motivation och en känsla av hopp i interaktion med våldsutsatta barn. Rae Harr et al. (2014) skriver att socialarbetare upplever behag av medkänsla som motivator för att fortsätta engagera sig och prestera effektivt på sin arbetsplats. Vårt resultat visar att behag av medkänsla, motivation och hopp är tre känslor som är sammanflätade. Majoriteten av respondenterna uttrycker förhållanden som skapar en känsla av motivation i interaktion med våldsutsatta barn. En respondent upplever motivation i interaktion med våldsutsatta barn genom vetskapen om att denne gör något bra för andra människor.

Ja, en sak är ju att det faktiskt är tillfredsställande, att jobba med människor. Att ha det här drivet att faktiskt vilja göra någonting bra för andra. Låter lite halvreligiöst, det var det inte tänkt. Men jag tror att det flesta som väljer att bli socionomer eller andra människovårdande yrken, vi har ju det med oss att vi vill ju förbättra för människor. Så jag slåss gärna lite extra för mina unga som jag träffar.

(Respondent 2)

Pösö och Forsman (2013) skriver att den mest motiverande faktorn för att socialarbetare skall fortsätta sitt arbete är deras egna engagemang för att hjälpa barnen. Utifrån respondenternas utsagor kan vi tyda att samtliga respondenter upplever att det är givande att jobba med barn. Vi tolkar respondenternas utsagor som att deras känsla av motivation i interaktion med våldsutsatta barn även bidrar till behag av medkänsla. Rae Harr et al. (2014) skriver att människor som arbetar inom mänsklig service upplever motiverande faktorer i arbetet utifrån att de både kan lindra lidande för andra människor samt utveckla arbetsrelaterade relationer till klienterna. Utifrån vårt resultat tolkar vi att människor som jobbar med dessa typer av yrken motiveras av att få arbeta med frågor de brinner för och att en stark motivator blir vetskapen av att de gör skillnad för någon annan.

Pösö och Forsman (2013) skriver att socialt arbete både kan vara tungt och stressigt på många vis, men samtidigt givande och motiverande. Samtliga av våra respondenter uppger just detta i interaktion med våldsutsatta barn.

Ehm, att även om det finns väldigt jobbiga sidor av jobbet så ska ni inte bli skrämnda. Det är också ett väldigt roligt jobb. Det ger mycket också.

(Respondent 5)

Rae Harr et al. (2014) skriver att socialarbetaren upplever behag av medkänsla som motivator för att fortsätta engagera sig och prestera effektivt på sin arbetsplats. Vanligtvis uppstår det när socialarbetaren ser en gynnsam förändring för individen, familjen eller samhället som de arbetar för. Vi tolkar att det finns spår av behag av medkänsla hos samtliga respondenter i interaktion med våldsutsatta barn, eftersom de lyfter motiverande och hoppfulla inslag i arbetet. Lazarus och Folkmans (1984) skriver att en positiv tro är en viktig individuell resurs som kan underlätta hanteringen av utmanande och stressfyllda situationer, vilket även bidrar till en känsla av hopp. En respondent beskriver hur känslan av hopp infinner sig när denne kan nå en förälder som våldfört sig på barnet, där föräldern sedan kan förstå barnets perspektiv.

*“jag måste förstå mitt barns perspektiv med”* osv, och det har jag tyckt känt väldigt bra, det har gett hopp i det hela. För det är ju lite det att man måste få med sig föräldern på barnen och barnen behöver kunna ha samtal med sina föräldrar i *“varför hände detta? Varför gjorde du detta?”* ta bort skuld, att det inte är barnets fel. Att det inte är den det är fel på.

(Respondent 6)

Lazarus och Folkmans (1984) skriver fortsatt att hopp kan förekomma vid övertygelse om att ett resultat är kontrollerbart, alltså att personen i fråga har makten att påverka ett resultat, person eller en behandling. Det skulle kunna förklara respondentens upplevda känsla av hopp eftersom denne upplever en viss grad av kontroll över situationen. Lazarus och Folkmans (1984) påpekar vidare att hopp enbart existerar när det finns övertygelser som ger positiva resultat. Utifrån respondentens utsaga tolkar vi det som att det finns spår av hopp. Vidare tolkar vi även respondenternas utsagor som att hopp är viktigt att uppleva i interaktion med våldsutsatta barn för att finna en balans mellan emotionellt gynnsamma samt svåra aspekter i arbetet. Detta bekräftas även av tidigare forskning (Pösö & Forsman 2013). Utifrån tidigare forskning och respondenternas utsagor tolkar vi det som att behag av medkänsla, motivation och hopp är tre förekommande känslor i interaktion med våldsutsatta barn, men även att de är tre centrala faktorer som påverkar varandra ömsesidigt.

Avslutningvis vill vi påpeka att de känslor vi identifierat och valt att ta med i studien är sådant som har varit återkommande hos våra respondenter. Det innebär att andra känslor kan förekomma men som vi i denna studie inte valt att belysa. Till exempel skiljer sig vår studie något från tidigare forskning eftersom vi inte har kunnat finna återkommande känslor av stress och utmattning, varken generellt eller i interaktion med våldsutsatta barn. Lloyd, King och Chenoweth (2022) skriver att socialarbetare löper risk att uppleva stress och utmattning eftersom socialarbetare som arbetar klientbaserat ofta blir involverade i olika komplexa ärenden.

## 5.2 Hantering av känslor

Vårt resultat visar att socialarbetare hanterar sina känslor i interaktion med våldsutsatta barn med hjälp av olika strategier, mer specifikt, handledning och kollegialt stöd, egenvårdsstrategier samt emotionell intelligens. Vi kan konstatera att hantering av känslor som uppstår hos socialarbetarna blir viktig för att motverka stress och utmattning. Respondenternas beskrivningar av hantering av känslor liknar varandra i stor utsträckning. Samtliga respondenter beskriver även att deras hantering av känslor är avgörande för att kunna upprätthålla arbetsprestationen och hälsan. Detta styrks även av tidigare forskning (Herland 2022).

### 5.2.1 Handledning och kollegialt stöd

Resultatet visar att handledning och kollegialt stöd är viktiga faktorer för välmående och förmåga att hantera känslor i interaktion med våldsutsatta barn. Beddoe, Davys och Adamson (2014) samt Pösö och Forsman (2013) skriver att handledning och kollegialt stöd på arbetsplatsen är viktiga faktorer i det egna välbefinnandet. Handledning beskrivs av samtliga respondenter att de cirka en timme i veckan träffas i grupp om kollegor och lyfter ärenden med varandra. Samtliga respondenter beskriver även att de har extern handledning en gång i månaden med en psykoterapeut.

Vi har lagt upp det så att vi har en timme, en dag i veckan där vi lyfter ärenden med varandra.

(Respondent 2)

Extern handledning är obligatoriskt och det har vi här en gång i månaden med en psykoterapeut i grupp, men behöver man så finns det möjlighet till enskilda tillfällen med.

(Respondent 4)

Resultatet visar att handledning är en viktig resurs för socialarbetare. Detta eftersom respondenterna beskriver att handledning ger dem utrymme till att lyfta det som är tufft, reflektera över hur de skall gå vidare i ärenden, samt hur de själva påverkas av det de möter. Beddoe, Davys och Adamson (2014) skriver att handledning kan vara en avgörande faktor för socialarbetare att stanna kvar på arbetsplatsen. Handledning bidrar även positivt till socialarbetarens egna välbefinnande eftersom det ger socialarbetare bekräftelse, stöd och vägledning som skapar självförtroende i karriären. En respondent beskriver att handledningen bidrar med reflektion, samt ger emotionell avlastning när de vet hur de praktiskt sett skall gå vidare med ett ärende.

Handledning blir en stund av reflektion, att man kan få någon som är utomstående som ger sin syn på saken och att man kan ha tid att grotta i egna ärenden, samt i andras. Och avlastning, när man vet att man kan komma vidare i ärenden så innebär det avlastning.

(Respondent 1)

Samtliga respondenter beskriver handledning som en viktig resurs som blir viktig för att kunna hantera det dagliga arbetet, samt lindra upplevelsen av stress som arbetet kan medföra. Lazarus och Folkmans (1984) skriver om copingteorin som har inriktning på stress med fokus på relationen mellan individ och omgivning. Stress får människor att reagera på olika sätt, fysiologiskt och beteendemässigt. Stress är oundvikligt men det är viktigt att lära sig att hantera det, både för sin hälsa och förmåga att anpassa sig. Lazarus och Folkmans (1984) skriver vidare att problemfokuserad coping handlar om hur individer tacklar ett problem som uppstår av miljöfaktorer. Fokus ligger på att identifiera problemet och hitta lösningar. Utifrån detta kan vi av resultatet dra slutsatsen att handledning blir en resurs för socialarbetare som hjälper dem att hantera stress från yttre faktorer som arbetet medför. Handledningen ger socialarbetare konkreta tips på hur något kan hanteras, vilket på så sätt blir en form av problemfokuserad coping.

Samtliga respondenter uttrycker att kollegor är det främsta stödet i deras arbete eftersom de bidrar med bekräftelse, vägledning och reflektion. Detta styrks även av tidigare forskning (Kalliath & Kalliath 2014). Följande respondent berättar att kollegorna enligt denne ger det främsta stödet.

[...] det kan vara så att man berättar något som hänt och då kan ju någon av mina kollegor efterfråga något som jag kanske inte själv tänker i stunden. Och så får man bolla det. Det är fantastiskt. Så mina kollegor skulle jag säga är mitt bästa bollplank.

(Respondent 3)

Studiens resultat går i enlighet med tidigare forskning där Beddoe, Davys och Adamson (2014) menar att stöd från kollegor påverkar välmåendet positivt. Följande respondent uppger att det är viktigt att tala om det som händer på arbetet, något som kollegor och arbetsgruppen bidrar med.

Det handlar jättemycket om arbetsgruppen. Det är kollegor eller närmaste arbetsledare, att man liksom ser till att lämpa av och prata, att ha möjlighet till det. Det blir superviktigt. För att man behöver prata av sig helt enkelt.

(Respondent 1)

Vi kan utifrån resultat och tidigare forskning dra slutsatsen att människor som jobbar med tunga ärenden behöver tala om det som händer för att göra arbetet hanterbart. Detta bekräftas även av tidigare forskning (Pösö & Forsman 2013).

Resultatet visar vidare att humor på arbetsplatsen underlättar det dagliga arbetet. Pösö och Forsman (2013) skriver att ett flertal socialarbetare lyfter vikten av kollegialt stöd och förmågan att ha roligt på arbetsplatsen. Utifrån våra respondents utsagor tolkar vi det som att humor på arbetsplatsen grundar sig i det kollegiala stödet. Hälften av respondenterna nämner vikten av humor tillsammans med kollegor för att kunna hantera det dagliga arbetet.

Att skratta. Humor är viktigt även i de här super super allvarliga situationerna så är det ofantligt förlösande ibland att få skratta åt eländet liksom. Inte skatta för att det är kul, men liksom åt något annat. Att man kan göra det samtidigt. Att det inte bara blir det här tunga, utan man kan också skämta och skoja om någonting och skratta åt det, och det

betyder inte att man inte bryr sig om det här allvarliga. Utan det är liksom bara ett sätt att, det är ju också ett sätt att få ut känslor, att skratta liksom.

(Respondent 3)

På våra arbetsplatser så är vi en arbetsgrupp där det är flera i arbetsgruppen som tycker att det är jätteviktigt att skratta, ha roligt, att kunna driva.

(Respondent 1)

Vi kan utifrån resultat och tidigare forskning dra slutsatsen att skratt och humor blir viktigt för att främja socialarbetarnas välbefinnande. Genom att få flytta fokus från det tunga gör det att arbetet blir mer hanterbart för socialarbetare. Rae Harr et al. (2014) skriver att fokusskiften från det tunga till de gynnsamma inslagen i arbetet blir viktigt för att kunna hantera stressen som arbetet medför.

Utifrån vårt resultat kan vi se att kollegor och stöd från arbetsplatsen i form av handledning blir starkt sammanlänkade med behovet att tala och få utlopp för sina känslor, vilket dessa två bidrar med. En respondent beskriver att kollegor och handledning ger denne möjlighet att tala om det som händer på arbetsplatsen och att det gör att denne kommer vidare i arbetet.

[...] jag vill ju prata när det är någonting och det får jag ju. Jag tänker, det gör ju att man inte fastnar, att man kommer vidare på något sätt. För det är så lätt annars tänker jag att man fastnar i en känsla och så blir det den som styr hur man hanterar ett ärende, och så ska det ju inte vara. Så jag tänker att det hjälper en att komma vidare och inte fastna i de känslorna, för då klarar man inte av att jobba som man gör.

(Respondent 6)

Vi kan dra slutsatsen att behovet av att tala om arbetsrelaterade känslor blir avgörande både för socialarbetarnas förmåga att kunna släppa arbetet när de kommer hem, men även att kunna hantera arbetsbelastningen. O'Connor (2022) skriver att arbeten som ofta innebär känslomässigt engagemang kräver att det ges utrymme att tala om och diskutera.



### 5.2.2 Egenvårdsstrategier

Resultatet visar att majoriteten av socialarbetare använder sig av egenvårdsstrategier för att hantera känslor som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn. Detta är något Stebnicki (2007) lyfter vikten av för att motverka empatitrötthet. Empatitrötthet kan inträffa när den professionella blir empatisk involverad i sin klients upplevelse av till exempel sorg, trauma och förlust, vilket i sin tur kan leda till utmattning hos den professionella. Lazarus och Folkmans (1984) menar att hälsa, energi och fysiskt välbefinnande är viktigt för att kunna hantera stressfulla möten, något våra respondenter lyfter vikten av. En egenvårdsstrategi en av våra respondenter lyfter är yoga och meditation, samt att aktivera sig fysiskt.

Jag höll på mycket med yoga ett tag, det tyckte jag var jättebra. Yoga och mindfulness funkar bra på mig faktiskt. Just det här att, speciellt yoga, att man fokuserar på kroppen, på de spänningar man har och jag tycker att det funkar. [...] Går hem och går ut med hunden och tränar.

(Respondent 2)

En annan respondent beskriver att vila och återhämtning är viktigt, samt att prioritera basala saker, som att äta för att orka rent fysiskt.

Men det tror jag underlättar för mig, att jag tar mig tid att vila. Jag är bra på att prioritera det när jag är ledig. Ehm, att jag ändå ger mig själv tid att ta raster och liknande när jag jobbar. Att jag äter lunch varje dag, de här grejerna. Basala grejer ändå som gör att man orkar rent fysiskt med, inte bara att knoppen hänger med.

(Respondent 4)

Utifrån resultatet kan vi tyda att det blir viktigt för socialarbetare att hitta egna strategier för återhämtning och att de använder sig av olika egenvårdsstrategier. En respondent säger att det är viktigt att finna strategier som funkar för en själv och att vad som funkar för en är individuellt.

Jag tror att det är väldigt individuellt vad man har för strategier och vad som funkar för en själv. Jag har hittat grejer som funkar för mig, men det funkar ju för långt ifrån alla.

Men behöver nog prova sig fram lite. Det är viktigt att också ändra strategi om man upptäcker att det inte funkar.

(Respondent 4)

Studiens resultat visar att det som funkar för en person nödvändigtvis inte fungerar för någon annan, men gemensamt är att den mentala och fysiska hälsan blir viktig för att hantera de stressfyllda faktorer som det sociala arbetet medför. Detta styrks även av tidigare forskning där Figley och Radey (2007) skriver att den professionella kan genom till exempel träning, välbalanserad mat, tid åt självreflektion eller att spendera tid med vänner och familj underlätta den allmänna hälsan.

### 5.2.3 *Emotionell intelligens*

Utifrån vårt resultat kan vi se spår av det som Herland (2022) kallar för emotionell intelligens. Det innebär att kunna förstå, hantera och uttrycka sina känslor för att upprätthålla den professionella kompetensen. En respondent menar att det blir viktigt att kunna hantera sina egna känslor både utifrån sig själv men även utifrån att kunna agera professionellt i mötet med klienter.

[...] har jag inte självkänedom och en god förmåga att hantera mina känslor, oavsett hur de är, så påverkar det ju. Superviktigt för jag måste ha koll på, oavsett vad jag känner så måste jag i alla fall ha koll och veta vad jag känner när jag går in i möten eller om jag träffar barn [...] Min egen förmåga att hantera känslor blir ju jätteviktig. Både för mitt eget välbefinnande, men också hur jag hanterar mina arbetsuppgifter och hur jag möter barnen.

(Respondent 1)

Lazarus (1999) skriver att känslufokuserad coping handlar om att kontrollera de känslor som är förankrade till den stressfyllda situationen. Lazarus och Folkmans (1984) menar alltså att känslufokuserad coping handlar om att kunna reglera sin känslomässiga respons på ett problem. Vi har identifierat spår av känslufokuserad coping hos respondenterna. En majoritet uttrycker att det är viktigt att ha kontroll över sina egna känslor när de går in i möten eller olika situationer. Detta för att både göra ett gott jobb, samt för att värna om sitt eget välbefinnande. Studien har funnit liknelser mellan emotionell intelligens och känslufokuserad

coping hos respondenterna. Det är två strategier som används för att hantera de känslor som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn. En respondent berättar att det är viktigt att hantera sina känslor och agera professionellt.

[...] att man liksom inte går in i sin egen känsla där och då, då får man liksom på något vis gå in i den professionella rollen att liksom hantera det på ett vettigt sätt.

(Respondent 1)

Utifrån respondenternas utsagor om att kunna kontrollera sina känslor i arbetet kan vi även utifrån detta tyda det som Hochschild (1983) kallar för emotionellt arbete. Alltså att man upplever underliggande känslor men att man genom reflektion kan påverka hur dessa känslor framställs i interaktion med andra. Utifrån respondenternas svar ser vi att majoriteten gör avkall på sina känslor i möten med barnen, eftersom de menar att känslorna får ta plats i efterhand och inte under mötet. Kontrollen av sina egna känslor blir viktigt för att dessa inte skall vara styrande i arbetet eller i beslutsfattande. Vi kan genom resultatet dra slutsatsen att emotionell intelligens är en viktig komponent för socialarbetare och deras välbefinnande samt utförande av professionellt arbete. En respondent berättar också att kontroll över sina känslor i mötet med klienter blir viktigt för att kunna agera professionellt.

[...] ja men kunna se att de här grejerna är skittuffa och ingen borde behöva gå igenom vad en del barn går igenom, men utan att göra det till mina egna känslor, det de upplever. Utan att kunna känna igenom dem men ändå agera professionellt på något sätt. Och så tänker jag att medvetenhet över lag är en styrka i det här arbetet.

(Respondent 4)

Utifrån resultatet kan vi dra slutsatsen att det för socialarbetare är fördelaktigt att bära med sig en medvetenhet om hur de själva blir påverkade av det de möter, samt hur det tar sig i uttryck vid mötet med klienter. Det bidrar enligt Herland (2022) till upprätthållande av den professionellas kompetensen över tid, samt förebygger utbrändhet. Några tecken på emotionell intelligens är att kunna hantera impulser och reglera sitt humör, vilket en majoritet av våra respondenter uttrycker att de gör.

### 5.3. Påverkan i hantering av känslor i relation till det professionella och privata livet

Resultatet visar att socialarbetares känslor och hantering av känslor som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn kan påverka dennes hälsa och välbefinnande, samt sammanflätningen av det professionella och privata livet. Detta styrks även av tidigare forskning (O'Connor 2022; Kalliath & Kalliath 2014).

#### 5.3.1. *Empatitrötthet*

Vårt resultat visar att det finns spår av empatitrötthet i varierande utsträckning hos socialarbetare i interaktion med våldsutsatta barn. Stebnicki (2007) förklarar att empatitrötthet kan inträffa när den professionella blir empatisk involverad i sin klients upplevelse av exempelvis sorg, trauma och förlust, vilket i sin tur kan leda till emotionell, fysisk, psykisk och yrkesmässig utmattning hos den professionella. En minoritet av socialarbetarna har utvecklat empatitrötthet och utmattning, men att en majoritet har tidigare eller nuvarande erfarenheter av symtom av empatitrötthet. En viktig aspekt som däremot behöver tilläggas är att studien inte utifrån insamlad empiri kan diagnostisera empatitrötthet hos klienterna. Men däremot har vi kunnat upptäcka många liknelser utifrån deras beskrivningar som kan analyseras utifrån empatitrötthet. Rae Harr et al. (2014) beskriver att symtomen på empatitrötthet kan visa sig genom upplevelser av bland annat sömnsvårigheter. En respondent berättar att när det är mycket på jobbet kopplat till interaktionen med våldsutsatta barn kan denne uppleva sömnproblem.

Ehm, det jag kan märka är, eller om det är väldigt mycket på jobbet är väl att jag kan ha lite problem med att somna på nätterna typ, och att jag drömmer väldigt mycket vid de tillfällena.

(Respondent 4)

Rae Harr et al. (2014) skriver vidare att om symtom på empatitrötthet ignoreras kommer det på sikt påverka socialarbetarens arbetsprestation och personliga relationer. Empirin har även visat att en majoritet någon gång har upplevt mental och emotionell trötthet vilket vi tolkar som symtom på en potentiell utveckling av empatitrötthet. Några respondenter beskriver uttryckligen erfarenheter av utmattning kopplat till interaktion med våldsutsatta barn.

I somras fick jag en utmattningsdepression och jag tror att det till viss del beror på det emotionella man möter på jobbet [...] På något vis bara förväntas det att man ska hantera det själv trots att det är väldigt svåra saker man möter.

(Respondent 5)

Vi vill understryka att dessa symtom även kan vara ett resultat av andra saker än enbart empatitrötthet. Men eftersom deras beskrivningar går att applicera på empatitrötthet har vi valt att analysera detta utifrån respondenternas utsagor. Drolet et al. (2017) beskriver att socialarbetarens hälsa och välbefinnande är viktiga faktorer för att förebygga stress och utbrändhet. Samtidigt påverkas socialarbetarens arbetsprestation i stor utsträckning av arbetsplatsens organisatoriska ramverk och att brist på socialt stöd, rollkonflikter samt att höga arbetskrav kan minska den professionellas välbefinnande (Baldschun 2018; Maddock 2023). Rae Harr et al. (2014) menar även att socialarbetares behag av medkänsla troligtvis kan förebygga symptom av empatitrötthet. Vi tolkar utifrån respondenternas utsagor att deras välbefinnande på arbetsplatsen är en tydlig skyddsfaktor, både för att förebygga och motverka empatitrötthet. Detta bekräftas även av det nuvarande forskningsläget (Drolet et al. 2017; Baldschun 2018). En respondent beskriver att denne under en period var utmattad kopplat till interaktionen med våldsutsatta barn och att det därigenom var svårt att hantera yttre påfrestningar.

[...] jag vet ju att jag under en period var utmattad och inte kunde hantera, alltså, då blir allt för mycket. Det blir för mycket, det går rakt in på något sätt. Och sedan efter ett tag om man blir riktigt utmattad har man inte så mycket tillgång till sina känslor.

(Respondent 2)

Lazarus och Folkmans (1984) skriver som tidigare nämnt att individens användning av coping beror till stor del av individens egna resurser, exempelvis sociala relationer. Dessutom kan sociala relationer förebygga stress och dess eventuella skadliga påverkan. Bristen från de sociala relationerna på arbetet kan vara en av anledningarna till varför det inte funnits hållbara copingstrategier som i sin tur lett till att stressfulla situationer utvecklats till ohälsa.

### 5.3.2. *Välbefinnande*

Vårt resultat visar att välbefinnandet hos socialarbetare i interaktion med våldsutsatta barn påverkar deras professionella och privata liv, något som till stor del beror på arbetsplatsens resurser, sociala stöd och organisatoriska ramverk. Baldschun (2018) skriver att desto bättre organisationens struktur och resurser är, desto bättre mår de anställda och det ökar även deras välbefinnande. En respondent berättar att det är viktigt att arbetsplatsen ger utrymme för socialarbetare att hantera sina känslor som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn.

Men jag tror jättemycket på det här att få säga, att det finns utrymme på arbetsplatsen att uttryck sina känslor. Även om det skulle vara att “ jag blir galen på den där pappan”, eller “ooh, jag känner nästan hat mot den“. Att då säga det i lilla rummet liksom, tänker jag är viktigt för att sedan kunna gå vidare och försöka släppa och jobba vidare.

(Respondent 3)

Lazarus och Folkmans (1984) skriver att coping underlättas av sociala relationer eftersom dessa kan förebygga att stressfulla händelser inte får skadliga eller hotfulla effekter. Ett socialt nätverk indikerar på att skapa relationer och få stöd och hjälp av varandra. Vi tolkar respondentens beskrivning som ett tecken på att det blir viktigt att arbetsplatsen skapar utrymme för socialarbetare att hantera sina känslor som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn, vilket i sin tur möjliggör välbefinnandet. Hochschild (1983) skriver att emotionellt arbete innebär att individen upplever undertryckta känslor men att genom reflektion kan denne välja hur känslorna framställs mot individen framför sig. Men det kräver kontroll av både känslor och sinne. Vi kan genom resultatet dra slutsatsen att sociala relationer och tid för reflektion är två centrala förhållanden som påverkar socialarbetares välbefinnande i relation till hantering av känslor som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn. Frågan är hur stor påverkan de sociala relationerna har på socialarbetarens kontroll av känslor och sinne för reflektion. Vi tror att dessa två faktorer kan ha en ömsesidig påverkan på varandra.

Beddoe, Davys och Adamson (2014) skriver att kollegialt stöd har en gynnsam inverkan på det egna måendet. Ett annat exempel utifrån inhämtad empiri visar att socialarbetaren och dennes kollegor ansvarar för att upprätthålla sociala relationer på arbetsplatsen. Detta för att

de inte skall påverkas i en icke gynnsam utsträckning inom det professionella respektive privata livet av hanteringen av känslorna som uppstått i interaktion med våldsutsatta barn.

[...] det var bland annat att de hade vissa ärenden som de kallade för röd flagg ärenden, och det är de som påverkar en väldigt mycket, och när man får ett sånt ärende så ska man dels själv efterfråga och be om att få prata med sin kollega, men också att kollegan påminner om att du nu haft det här ärendet som berör dig så. Att man då alltså verkligen lyfter och inte bara går och bär.

(Respondent 2)

Baldschun (2018) skriver att centrala förhållanden som förebygger nedsatt arbetsrelaterat välbefinnande är bland annat handledning och organisatoriskt stöd. Socialarbetare som arbetar med barn i krävande och stressfyllda miljöer är därför i behov av en god arbetsmiljö för att upprätthålla välbefinnandet. Utifrån respondenternas utsagor verkar ett stort ansvar av upprätthållande av välbefinnande på arbetsplatsen ligga hos socialarbetaren själv men även dennes kollegor, ett slags kollektiv ansvar. Vi tolkar det som om att upprätthållandet av välbefinnandet bidrar till gynnsamma effekter på det professionella och privata livet. Herland (2022) skriver även att individens känslor är centrala för dennes erfarenheter eftersom de bidrar till förmågan att skapa sociala relationer. En annan slutsats vi kan dra av studien är att sociala relationer kan vara beroende av individens förmåga att visa och uttrycka känslor. Utifrån inhämtad empiri framgår det att det kollegiala stödet som ges på arbetsplatsen inte alltid anses vara tillräckligt för att upprätthålla välbefinnandet. Arbetsplatsens resurser och organisatoriska ramverk har återigen en central och avgörande roll. En respondent berättar att denne påverkas av att det inte finns tillräckligt med utsatt tid för reflektion kopplat till känslor i interaktion med våldsutsatta barn på arbetsplatsen.

Ehm, men kanske att det fanns mer tid för reflektion. För nu är det svårt att hinna med det med tanke på att vi har en hög arbetsbelastning också. Så då blir det liksom att reflektionen kommer efter arbetet.

(Respondent 5)

Maddock (2023) skriver att socialarbetare vanligtvis rapporterar olika arbetsrelaterade riskfaktorer för ett minskat välbefinnande och psykisk ohälsa. Dessa är bland annat brist på socialt stöd och höga arbetskrav. Baldschun (2018) skriver att en resursbrist exempelvis kan leda till utveckling av psykisk ohälsa. På längre sikt kan det minskade välbefinnande även framkalla yrkesrisker såsom stress och utbrändhet. Detta bekräftas dels av det nuvarande forskningsläget (Drolet et al. 2017) men även av studiens inhämtade empiri.

### *5.3.3. Särskiljning av det professionella och privata livet*

Vårt resultat visar att socialarbetare inte upplever svårigheter i särskiljningen mellan det professionella och privata livet i interaktion med våldsutsatta barn. Vidare beskriver en majoritet att de generellt sett inte tar med sig arbetet hem. Många socialarbetare har svårt att lämna kvar tankar och känslor på arbetsplatsen (Kalliath och Kalliath 2014; Hochschild 1983). I motsats till det visar vårt resultat att majoriteten av respondenterna generellt sett inte tar med sig arbetet hem. Den enda som uppgav att det var svårt lämna arbetsrelaterade känslor på arbetsplatsen hade erfarenhet av utbrändhet och sjukskrivning i närtid. Däremot påpekar övriga respondenter att de i vissa situationer eller perioder tar med sig arbetet hem, att det enligt dem periodvis är oundvikligt. En respondent beskriver att denne inte alltid kan lämna arbetsrelaterade känslor i interaktion med våldsutsatta barn på jobbet.

[...] när det varit riktigt jobbiga grejer så är man ju påverkad och man ska ju liksom inte tror att man inte är påverkad. Det är ju ibland lätt att lägga saker på jobbet men det är det ju inte alltid, utan man är ju som en hel person där man liksom får med sig känslorna hem så klart.

(Respondent 1)

Vidare visar vår empiri att en majoritet av respondenterna inte anser att sammanflätningen mellan rollerna i det professionella respektive privata livet är ett problem som påverkar dem i en icke gynnsam utsträckning. En av våra respondenter uttrycker däremot att det är svårt att alltid särskilja rollerna men att man behöver vara uppmärksamma att man blir skadlig påverkas av känslorna som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn.



Jag tänker mig att det är så i alla andra jobb att är det något bekymmer på jobbet kan man inte alltid bara sluta tänka på det oavsett om det handlar om en bil man ska laga eller vad det är. [...] Man behöver ju bara vara uppmärksam på en så att det inte blir skadligt för mig. Alltså så att det inte fortsätter att mala och mala så att jag inte kan sova eller sådär.

(Respondent 3)

Kalliath och Kalliath (2014) skriver att individens roller på arbetet och inom familjen inte alltid går att förena, vilket försvårar möjligheten att särskilja dessa roller. Men genom studien kan vi dra slutsatsen att majoriteten av respondenterna finner en acceptans i att det ibland inte går att särskilja det professionella och privata livet. Enligt Kalliath och Kalliath (2014) är konflikter som uppstår mellan arbete och familj en bidragande faktor till en psykologisk påfrestning. Det är däremot ingen slutsats vi kan dra eftersom vi inte kunnat se ett samband mellan dessa konflikter och psykiska påfrestningar. Samtidigt kan socialarbetarna påverkas trots upplevt socialt stöd från arbetsplatsen. Följande respondenter uppger att denne upplever gott stöd från arbetsplatsen i form av handledning och kollegialt stöd, samtidigt som denne även uttrycker erfarenheter av att påverkas inom privatlivet av hantering av känslor i interaktion med våldsutsatta barn.

En del perioder blir man ju väldigt trött bara, rent känslomässigt. Jag kan ju komma hem till min man ibland och bara "idag kanske vi inte behöver prata med varandra, vi kanske bara kan vara?" För att vi jobbar ju mycket med att lyssna på folk hela tiden. Då kan det ju gå ut över att jag inte orkar lyssna lika mycket på honom när jag kommer hem. Typ om han har haft en tuff dag eller liknande. Eller på kompisar eller andra.

(Respondent 4)

Kalliath och Kalliath (2014) skriver att konflikter mellan arbete och familj uppstår när individen ingår i en roll som sedan stör dennes förmåga att kunna möta krav och ansvar från en annan roll. Det kan även förklaras som att individens roller på arbetet och inom familjen inte förenas, vilket gör det svårare att särskilja dessa roller. Utifrån respondentens utsaga tolkar vi det som om denne har svårt att särskilja sin arbetsroll med sin privata roll eftersom krav och ansvar inom den privata rollen kan inte upprätthållas.

Något som även framkommit från inhämtad empiri är att det inte enbart är arbetsrelaterade förhållanden som påverkar privatlivet, utan även privata händelser som påverkar det professionella och hanteringen av känslor som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn.

Det är ju ideala förhållanden och det ideala familjelivet att barnen mår bra, mannen mår bra, jag mår bra, men alltså så är det ju inte alltid. Så självklart de perioderna man har mycket hemma då blir det ju också svårare att lägga av sig på jobbet, det som hör hemma där. För det är väl då det är större risk att det byggs på.

(Respondent 2)

Hochschild (1983) skriver att emotionellt arbete kan ha negativa effekter på utförandet av det professionella arbetet. Dessutom kan det emotionella arbetet leda till en känsla av att den professionella förlorar en del av sig själv i arbetet, samt sin egen genuinitet, både gentemot sig själv och sina klienter. Denna känsla kan även kvarstå när denne kliver ur sin professionella roll och fortsätta spegla deras privatliv. Vi kan genom studien dra slutsatsen att även negativa upplevelser inom det privata livet kan smitta av sig på det professionella livet. Vidare tror vi att det i sin tur även påverkar hantering av känslor i interaktion med våldsutsatta barn. Konflikter som uppstår mellan den professionella och privata rollen kan vara en bidragande faktor till en psykologisk påfrestning för bland annat socialarbetare i dennes hantering av känslor i interaktion med våldsutsatta barn. Detta bekräftas även av det nuvarande forskningsläget (Kalliath & Kalliath 2014).

## 6. Sammanfattning

Syftet med vår studie var att förstå hur socialarbetare beskriver sina känslor och hantering av känslor i interaktionen med våldsutsatta barn, samt hur de beskriver att det påverkar deras professionella och privata liv. Vår inledande frågeställning handlar om hur socialarbetare beskriver deras känslor som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn. Resultatet visar att socialarbetare inom socialtjänsten upplever varierande känslor, såsom frustration och behag av medkänsla, motivation och hopp. Majoriteten av respondenterna belyser i första hand betungande känslor i interaktion med våldsutsatta barn, men vidare genomsyrar även känslor som verkar vara bidragande till socialarbetarnas arbetsmotivation.

Vår andra frågeställning handlar om hur socialarbetare beskriver sin hantering av känslor i interaktionen med våldsutsatta barn. Resultatet visar att samtliga respondenter lyfter olika strategier som är viktiga för socialarbetarens arbetsprestation och hälsa, till exempel kollegialt stöd och handledning. Arbetsplatsens resurser och organisatoriska ramverk är också centrala faktorer som påverkar socialarbetarens utrymme för hantering av känslor. Vidare är, enligt socialarbetarna, egenvårdsstrategier och emotionell intelligens återkommande strategier som används för att hantera känslor som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn.

Vår tredje och sista frågeställning handlar om hur socialarbetare beskriver att deras känslor och hantering av känslor i interaktionen med våldsutsatta barn påverkar deras professionella och privata liv. Resultatet visar att socialarbetarna påverkas av deras känslor och hantering av känslor som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn i varierande utsträckning. Vi har genom studien funnit att socialarbetarnas hälsa och arbetsprestation påverkas i hög utsträckning av känslor och hantering av känslor. Vidare påverkas socialarbetaren av arbetsplatsen och dess utformning, samt tillgången till socialt stöd för hantering av känslor som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn. Vidare menar majoriteten av respondenterna att deras känslor och hantering av känslor inte påverkar dem i form av att de tar med sig arbetet hem, vilket skiljer sig från tidigare forskning.

Sammanfattningsvis visar resultatet att samtliga respondenter i studien är medvetna om svårigheten av att både möta och hantera känslor som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn. Vidare framkommer olika strategier som används för hantering av känslor, vars användning är viktig för att skadliga effekter på dem och deras arbete inte ska utvecklas.

## 7. Avslutande reflektion och vidare forskning

Vårt resultat är viktigt med anledning av att det bidrar med kunskap beträffande hur socialarbetare hanterar sina känslor som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn. Samtidigt upplever vi att vår studie och vårt resultat har relevans för andra yrkesområden inom socialt arbete. Vi är medvetna om att socialarbetare i största allmänhet kan komma i kontakt med våldsutsatta barn, oberoende av vilken arbetsplats de befinner sig på. Mot bakgrund av det upplever vi att vår studie är applicerbar på andra arbetsplatser än enbart socialtjänstens avdelning, barn och familj, som vi undersökt. Vi menar att känslor som uppstår i interaktion med våldsutsatta barn troligtvis inte är unikt för socialarbetare inom vår studie, utan kan även förekomma på andra arbetsplatser. Mot bakgrund av vårt resultat tror vi att hanteringen av känslor i interaktion med våldsutsatta barn kan förebygga effekter av exempelvis stress och utbrändhet, men även att motverka att socialarbetare tar med sig sitt arbete hem. Vårt resultat pekar i grund och botten på vikten av att kunna hantera känslor som uppstår i interaktion med klienter, speciellt om de upplevs som emotionellt krävande eller utmanande.

Studiens resultat visar att socialarbetarnas känslor, hantering och dess påverkan i stor uträkning är knutna till arbetsplatsens resurser och organisatoriska ramverk. Mot bakgrund av studiens resultat hade det varit intressant att undersöka vårt material utifrån organisationsteorier och organisationsteoretiska begrepp för att förstå vårt resultat från ett annat perspektiv. Det hade enligt oss varit ett intressant forskningsområde att titta på i framtiden.

En intressant forskningsfråga inför framtida studier hade även varit att jämföra manliga och kvinnliga socialarbetare och deras upplevda känslor, hantering av dessa samt känslornas påverkan. Socionomutbildningen har gett oss kunskap om de samhällsnormer och stereotyper som råder i samhället bland det manliga kontra det kvinnliga könet. Därav hade det varit intressant att se om dessa även finns med i arbetet och ställa det i relation till känslor, handling och känslornas påverkan.

## 8. Referenslista

### Internetkällor:

Brå (2023) *Barnmisshandel*.

<https://bra.se/statistik/statistik-om-brottstyper/barnmisshandel.html> [Hämtad 2024-01-12]

Kunskapsguiden (2019) *Socialtjänstens ansvar*.

<https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/barn-och-unga/samverkan-kring-barn-och-unga/socialtjanstens-ansvar/> [Hämtad 2024-01-12]

Regeringskansliet (2023) *Våldsutsatta barns och ungas delaktighet inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård ska stärkas*.

<https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2023/09/valdsutsatta-barns-och-ungas-delaktighet-inom-socialtjanstens-barn--och-ungdomsvard-ska-starkas/#:~:text=Regeringen%20ger%20nu%20ett%20nytt,delaktighet%20och%20skydd%20fr%C3%A5n%20v%C3%A5ld.>

[Hämtad 2024-01-12]

Socialstyrelsen (2019) *Våld mot barn*.

<https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/vald-och-brott/vald-i-nara-relationer/vald-mot-barn/> [Hämtad 2023-11-08]

### Tidigare forskning och vetenskapliga artiklar:

Baldschun, Andreas (2018) *The Work-Related Well-Being of Social Workers in Relationship-Based Settings: A Literature-Based Exploration of the Importance of Impaired Work-Related Well-Being on Case Outcome*. Czech & Slovak Social Work, Vol. 18, 5-18.

Bennett, P., Robert, E., & Andrew, T. (1993). *Stress and coping in social workers: A preliminary investigation*. The British Journal of Social work, Vol. 23, 31-44.

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

DeLong-Hamilton, Tobi A, Krase, Kathryn & Bundy-Fazioli, Kimberly (2016) *Exploring Child Welfare Workers' Experiences with Neglect Cases: A Qualitative Study*. Journal of Public Child Welfare Vol. 10, 21-38.

Drolet, Julie, Samson, Patricia, Tanchak, Sherri, Kreitzer, Linda & Hilsen, Leeann (2017) *Self-care and Well-being in Social Work Education: Creating New Spaces for Learning*. The Journal of Educational Thought, Vol. 50 (2/3), 200-215.

Eldén, Sara (2021) *Forskningsetik: vägval i samhällsvetenskapliga studier*. Studentlitteratur AB.

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne (2022) Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 3. uppl. Stockholm: Liber.

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

Grandey, Alicia (2000) *Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor*. Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 5, 95- 110.

Herland Mari D (2022) *Emotional intelligence as a part of critical reflection in social workpractice and research*. Qualitative Social Work, Vol. 21(4), 662–678.

Hochschild, Arlie Russell (1983). *The managed heart: Commercial- ization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

Jones, Hannah (2023) *A constant battle': the interaction of government discourse, poverty and child and family social work practice*. Journal of Social Work Practice, Vol. 37(2), 153-167.

Kalliath, Parveen & Thomas Kalliath (2014). "Work-Family Conflict: Coping Strategies Adopted by Social Workers". *Journal of Social Work Practice*, Vol. 28 (1), 111-126.

Koprowska, Juliet & van Nijnatten Carolus (2019) *Emotion and discourse: analysing social work up close*. Journal of Social Work Practice Vol. 33(4), 363-368.

Lazarus, Richard (1999). *Stress and emotions*. New York: Springer Publishing Company.

Lazarus, Richard & Susan Folkman (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.

- L. Cook, Laura (2020) *The home visit in child protection social work: Emotion as resource and risk for professional judgement and practice*. *Child and Family Social Work*, Vol. 25(1), 18-26.
- Liz Beddoe, Allyson Mary Davys & Carole Adamson (2014) *Never Trust Anybody Who Says "I Don't Need Supervision": Practitioners' Beliefs about Social Worker Resilience*. *Practice social work in action*, Vol. 26, 113-130.
- Lloyd Chris, King Robert & Chenoweth Lesley (2002) *Social work, stress and burnout: A review*. *Journal of Mental Health*, Vol. 11(3), 255-265.
- Louise O'Connor (2022) *Agile Emotion Practices: Findings from an Ethnographic Study of Children and Families Social Work*. *British Journal of Social Work*, Vol. 52(7), 4149–4170.
- L. Wadsworth, Lori & P. Owens Bradley (2007) *The Effects of Social Support on Work-Family Enhancement and Work-Family Conflict in the Public Sector*. *Public Administration Review*, Vol. 67, 75-87.
- Maddock, Alan (2013) *The Relationships between Stress, Burnout, Mental Health and Well-Being in Social Workers*. *The British Journal of Social Work*.
- Pösö, Tarja & Forsman, Sinikka (2013) *Messages to social work education: What makes social workers continue and cope in child welfare?* *Social Work Education*, Vol. 32, 650–661.
- Rae Harr, Cynthia, S. Brice, Tanya, Riley, Kelly & Moore Brenda (2014) *The Impact of Compassion Fatigue and Compassion Satisfaction on Social Work Students*. *Journal of the Society for Social Work and Research*, Vol. 5(2), 233-251.
- Rocha, Diana, Gomes, Rui, Costa Figueiredo, Ana Christina (2022) *Stress, cognitive appraisal, and burnout in social workers of residential child care*. *Psicología*, Vol. 40(2), 1075-1097.
- Ruiz-Fernández, María Dolores, Ortiz-Amo, Rocío, Andlina-Díaz, Fernández-Medina, Isabel María, Hernández-Padilla, José Manuel, Fernández-Sola, Cayetano & Ortega-Galán, Ángela María (2021) *Emotions, Feelings, and Experiences of Social Workers While Attending to Vulnerable Groups: A Qualitative Approach*. *Healthcare*, Vol. 9(1).

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

Svensson, Peter & Göran Ahrne (2022) Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 3. uppl. Stockholm: Liber.

Strumm, Brianna (2022) *Reflection for well-being: the reflective practice experiences of social workers employed in global development*. *Reflective Practice*, Vol. 24(2), 238-250.



## 9. Bilagor

### 9.1. Informationsbrev

#### **Informationsbrev till dig som är socialsekreterare inom Socialtjänst - barn & familj. Förfrågan om deltagande i intervjustudie.**

Vi heter Elsa Hammarström och Ida Fält. Just nu läser vi vår sjätte termin på socionomprogrammet vid Lunds universitet, Campus Helsingborg. Under denna termin skriver vi vårt examensarbete, vilket är anledningen till att vi kontaktar dig.

Syftet med vår uppsats är att förstå hur socialsekreterare beskriver sina känslor och hantering av dessa i interaktionen med våldsutsatta barn, samt hur de beskriver att det påverkar deras professionella och privata liv.

Socialarbetare har ofta en stark anknytning till sitt arbete, speciellt dem som är involverade i ärenden som berör barn. Socialarbetare upplever generellt sett höga stressnivåer kopplat till sitt arbete och riskerar att i högre utsträckning känna ångest och depression.

Mot bakgrund av detta vill vi genomföra intervjustudier med förhoppning att kunna bidra till en fördjupad kunskap och förståelse av socialsekreterares känslohantering.

Intervjuerna kommer att ske digitalt via Zoom eller annat digitalt verktyg. Intervjuerna kommer att spelas in med hjälp av en diktafon och är planerade att ta ca 45-60 min. Din medverkan är helt frivillig och du kan när som helst under tiden avbryta din medverkan.

Det insamlade materialet kommer att hanteras konfidentiellt där inga personer kommer kunna kopplas till intervjuerna. Det inspelade materialet kommer att förvaras så att ingen obehörig kan få åtkomst till det. Materialet kommer efter godkännande att publiceras i vår kandidatuppsats. Efter att uppsatsen är inlämnad och godkänd kommer allt inspelat material att raderas.

Är du intresserad av att medverka i vår studie och/eller har eventuella frågor, hör av dig till oss via mejl.

**Studerande**

Elsa Hammarström

Mejl: [elsa.hammarstrom@gmail.com](mailto:elsa.hammarstrom@gmail.com)

**Studerande**

Ida Fält

Mejl: [Ida\\_falt@hotmail.se](mailto:Ida_falt@hotmail.se)

**Handledare**

Carina Gallo

Mejl: [carina.lovisa.gallo@gmail.com](mailto:carina.lovisa.gallo@gmail.com)



**LUNDS**  
UNIVERSITET

## 9.2. Intervjuguide

### Introduktion

- Kort bakgrund om oss själva och syftet med vår studie
- Tidsram - ca 30
- Inhämta samtycke till att spela in intervjun.
- Inhämta muntligt samtycke till deltagande i studien.
- Kort sammanfattning av respondentens integritet och samtycke.
- Frågor från respondenten.

### Bakgrundsfrågor

- Vad heter du?
- Vad har du för utbildning?
- Hur länge har du arbetat på Socialtjänsten - barn och familj?
- Vad har du, i korta drag, för arbetsuppgifter?

### Tema 1: Socialsekreterares känslor i interaktion med våldsutsatta barn?

- Vilka känslor har uppstått hos dig i interaktion med våldsutsatta barn?
  - Negativa känslor. Till exempel stress och utmattning
  - Positiva känslor. Till exempel tillfredsställelse och motivation
- Har du något att tillägga?

### Tema 2: Socialsekreterares hantering av känslor

- Hur hanterar du dina egna känslor som uppkommer i interaktion med våldsutsatta barn?
  - Följdfråga: Under/efter mötena?
- Hur har du lärt dig att hantera dina känslor som uppstår i arbetet?

- Vilka metoder och/eller strategier använder du dig av?
- Vilket stöd upplever du att du får från din arbetsplats gällande din hantering av känslor?
- Har du något att tillägga?

### **Tema 3: Känslohantering - särskilja mellan arbete och privatliv**

- Hur påverkar dina känslor och din hantering av känslor i interaktionen med våldsutsatta barn, ditt professionella respektive privata liv?
- Upplever du att du tar med dig känslorna hem som uppstått under arbetsdagen?
  - Om ja/nej? Hur kommer det sig? Varför?
- På vilket sätt skulle du säga att din förmåga till att hantera dina känslor påverkar ditt arbete?
  - Vilka positiva och negativa aspekter av känslohantering upplever du?
- På vilket sätt skulle du säga att din förmåga till att hantera känslor påverkar ditt privatliv?
  - Vilka positiva och negativa aspekter av känslohantering upplever du?
- Har du något att tillägga?

### **Avslutning**

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

### 9.3. Kodningsschema

Tema	Subtema	Meningsenhet (exempel på citat från intervjuerna)
Känslor	Svåra känslor som socialarbetare upplever i interaktion med våldsutsatta barn.	Ehh, det är ju jättemånga känslor. Alltså det är frustration, sorg, närmast chock eller så, aa det är nog det.
Känslor	Gynnsamma känslor socialarbetare upplever i interaktion med våldsutsatta barn.	Jaa, jag tänker att det ofta landar i lättnad efter ett tag. Att om jag lyckas nå fram till en ungdom och att det går att sätta ord på våldet över lag, att det kan vara lättnad i att nu vet vi i alla fall vad vi har att jobba med.
Strategier för hantering av känslor	Kollegialt stöd och handledning	Ehm, mycket så pratar vi väl kollegor emellan och får utlopp för det på så vis, och sen har vi extern handledning en gång i månaden, så hela gruppen går och pratar med en terapeut i grupp liksom.
Strategier för hantering av känslor	Medvetenhet och reflektion	[...] har jag inte självkänedom och en god förmåga att hantera mina känslor, oavsett hur de är, så påverkar det ju.

<p>Strategier för hantering av känslor</p>	<p>Egenvårdsstrategier</p>	<p>Men att det tror jag underlättar för mig, och att jag tar mig tid att vila. Jag är bra på att prioritera det när jag är ledig.</p>
<p>Känslornas påverkan</p>	<p>Socialarbetarens hälsa</p>	<p>Under en tid för för ganska så länge sen, då kände jag att jobbet tog så mycket ork så att man inte orkade. Jag kommer ihåg att jag orkar inte göra någonting på helgerna.</p>
<p>Känslornas påverkan</p>	<p>Organisatoriska resurser och ramverk</p>	<p>Men jag tror jättemycket på det här att få säga, att det finns utrymme på arbetsplatsen att uttryck sina känslor.</p>
<p>Känslornas påverkan</p>	<p>Särskiljandet mellan det professionella och privata livet</p>	<p>Och ibland tar man väl med sig det hem, det händer. Men jag försöker att inte lägga det på min sambo, det blir lite synd om honom då. *skratt</p>