



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”Utan känslor kan jag inte göra mitt jobb”

**En kvalitativ studie om hur socialarbetare använder
känslor i relationsskapande med klienter**

Rina Kryeziu och Nova Andersson
Kandidatuppsats SOPB63
HT 2023
Handledare: Harald Gegner

Abstract

Authors: Rina Kryeziu and Nova Andersson

Title: “Without emotions, I cannot do my job” - A qualitative study on how social workers use emotions in relationship building with clients

Supervisor: Harald Gegner

The aim of this study was to provide further understanding of how social workers use their own and client's emotions in the relationship-based practice of social work. Further we wanted to explore in which way social workers' experiences of emotions can be understood as part of their professional practice. The study is based on a qualitative interview with eight social workers' from several practices in social work, all with client-oriented work. The participants of the study work in various parts of Sweden. The empirical material was analyzed using theoretical concepts such as emotional intelligence, emotional labor, deep- and surface acting and feeling rules. The concept of emotional intelligence is used to understand how social workers' comprehension of their own and others emotions were used in their practice. This is discussed related to how confirmation of clients emotions improve the relationship-based practice. Further we used emotional labor in relation to deep-and surface acting to understand how social workers use and control their emotions in front of the client. Using the concept of feeling rules, the analysis of deep- and surface acting can be further discussed based on the social workers' role as a professional. The results of the study indicate that social workers perceive emotions to be an important part in their work with clients. Emotions can be used as a form of knowledge to help the social workers' relate to the client's personal needs. Social workers' describe their work with emotions as an instrument in relationship-based practice, where emotions can be further understood as an opportunity in the emotional labor. However, the client's emotions need to be visible for the work to be beneficial. Based on the professional role, emotions as knowledge becomes an aspect of professional practice.

Keywords: emotional intelligence, emotions in social work, emotional labor, deep- and surface acting, feeling rules, relationship-based practice

Nyckelord: emotionell intelligens, känslor i socialt arbete, känslöarbete, djupt- och ytligt skådespeleri, känsloregler, relationsbaserat arbete

Förord

Vi vill först och främst erbjuda ett stort tack till alla er åtta intervjudeltagare som ställde upp på intervjuer! Utan ert engagemang och erfarenheter hade vår uppsats inte varit möjlig. Även om frågorna ibland var svåra så uppskattar vi era svar väldigt mycket.

Vi vill dessutom tacka vår handledare, Harald. Du har genom handledning hjälpt oss utveckla uppsatsen, men även utvecklat oss som skribenter. Med hjälp av din konstruktiva kritik har vi upplevt en personlig utveckling och vår uppsats har kontinuerligt förbättrats. Tack för din tid och ditt stora engagemang!

Tack till Ellen och Elin som spenderade mycket tid åt att korrekturläsa vår uppsats. Era kommentarer var hjälpsamma och det var givande att ta del av utomstående studenters uppfattning av uppsatsen.

Slutligen vill vi tacka varandra för ett mycket välfungerande samarbete! Vi kände inte varandra så bra innan uppsatsen, men när vi blev uppsatspartners kändes det nästan som om vi känt varandra länge. Arbetet flöt på och vi har varit överens om innehållet i uppsatsen. Vi har kunnat förlita oss på varandra och tagit oss igenom svåra stunder i skrivandet tillsammans. Tack!

Rina och Nova,
Lund, januari 2024

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1. Problemformulering	5
1.2. Syfte och frågeställningar	7
1.3. Uppsatsens disposition	7
2. Tidigare forskning	7
2.1. Socialt arbete som relationsskapande praktik	8
2.2. Empati och medkänsla i relationsbyggandet	10
2.3. Socialarbetares erfarenheter av känslor	11
2.4. Sammanfattning av redovisad forskning	13
3. Teoretiskt ramverk	14
3.1. Socialt arbete som ett känslorarbete	14
3.1.1. Ytligt- och djupt skådespel	15
3.1.2. Spänningar mellan det professionella och det personliga	16
3.2. Emotionell intelligens	16
3.2.1. Interpersonell och intrapersonell intelligens	17
3.2.2. Att bekräfta och förstå	18
4. Metod	18
4.1. Metodologiska överväganden	18
4.2. Urval	19
4.3. Tillvägagångssätt	20
4.4. Bearbetning och analys	21
4.5. Tillförlitlighet	22
4.5.1. Trovärdighet	22
4.5.2. Överförbarhet	23
4.5.3. Pålitlighet	23
4.5.4. Möjlighet att styrka och konfirmera	23
4.6. Forskningsetiska överväganden	24
4.7. Arbetsfördelning	25
5. Resultat och analys	26
5.1. Känslor som kunskap	26
5.2. Känslor som en möjlighet	29
5.3. Känslorarbete som en del av socialarbetarnas yrkesutövande	34
6. Slutdiskussion	39
Referenslista	43
Bilaga 1	45
Informationsbrev	45
Bilaga 2	46
Samtyckesblankett	46
Bilaga 3	47
Intervjuguide	47

1. Inledning

Som socionomstudenter har vi ofta hört om vikten av känslor i socialt arbete och hur professionella i praktiken använder sig av känslor i det klientnära mötet. Att som socialarbetare arbeta med olika känslor kan beskrivas som en komplex del av socialt arbete. Mötet med klienter innebär att socialarbetaren inte endast förhåller sig till sina egna känslor utan även till klientens känslor, samt till de känslor som uppstår i samspelet mellan socialarbetare och klient. Det skapas alltså en relation mellan professionell och klient, och i denna relation kan olika slags känslor uppstå. Eftersom känslor är unikt för varje person kan den här upplevelsen skilja sig åt beroende på vem socialarbetaren är som person och vem klienten i mötet är. Känslorna som uppstår i relationsskapandet mellan socialarbetaren och klienten menar vi därför vara ett fenomen som är kontextberoende utifrån hur dessa känslor används och förstås av socialarbetaren. Detta har väckt vårt intresse för att utforska fenomenet om känslor i socialt arbete vidare, med fokus på socialarbetares upplevelser av det.

1.1 Problemformulering

Socialt arbete handlar på ett eller annat sätt om att kunna hantera känslor. Forskning belyser och beskriver känslor på olika sätt, och visar på den komplexitet som omger känslor som en del av yrkesutövandet. Socialt arbete äger rum i människobehandlande organisationer, där den professionella bland annat möter och hanterar människors känslor på olika sätt och i olika sammanhang (Gerge 2011). Med socialt arbete avser vi ett relationsbaserat arbete som bygger på mötet mellan socialarbetare och människor som befinner sig i svåra eller utsatta situationer. Med utgångspunkt i att socialt arbete beskrivs som ett människobehandlande arbete framställs relationen till klienterna som grundläggande (Sjögren 2018). Relationsskapandet mellan socialarbetare och klient kan förstås som ett komplext samspel, där känslorna mellan socialarbetare och klient har en viss påverkan. Känslorna som socialarbetare upplever i relationsskapandet med klienten kan forma relationens utveckling i olika sammanhang. Exempelvis kan den professionella påverkas särskilt av en klient om socialarbetaren har svårt för att distansera sig från sina personliga känslor, som således påverkar relationen mellan socialarbetare och klient i yrkesutövandet. Om arbetet blir överväldigande kan socialarbetare uppleva en utbrändhet, som är ett resultat av känslomässig utmattning. Utbrändhet kopplas även till empatitrötthet som är ett resultat av socialarbetares exponering och empati för klientens känslor (Isdal 2017). När socialarbetaren själv känner sig

uppskattad beskrivs arbetet kopplas till positiva känslor, samt när socialarbetaren ser en förändring i klientens liv (Collins 2007; Sjögren 2018).

Ett centralt begrepp när det gäller känslor i arbetet är empati, vilket kan beskrivas som ett engagemang för andra människor och deras situationer. Empati och medkänsla uppstår när socialarbetare möter klienter och tar in de känslor som uttrycks i mötet (O'Connor 2020; Radey & Figley 2007). Empati blir därför en känsla som uppstår i samspelet mellan socialarbetare och klient, men det är också något som kan skapa en sårbarhet (Gerge 2011; Radey & Figley 2007). När socialarbetaren blir känslomässigt engagerad i klientens liv kan det leda till att socialarbetaren anammar klientens känslor. Socialarbetarens egna känslor och klientens känslor riskerar då att bli sammanflätade, vilket på sikt kan leda till empatitrotthet och påverka det professionella förhållningssättet negativt (Kleineidam & Fischbach 2023; Gerge 2011). Således kan det bli en utmaning för socialarbetaren att distansera sig från sina känslor i relationsskapandet med klienten och samtidigt behålla sin empati och förståelse gentemot klientens situation (Moesby-Jensen & Nielsen 2015). Trots möjliga utmaningar beskriver forskning även att socialarbeters empati kan bidra till känslor av välbefinnande i arbetet med klienten. Detta skulle kunna vara en förklaring till varför socialarbetare fortsätter med sitt arbete (Radey & Figley 2007; Hsieh, Jin & Guy 2012).

Känslorna som skapas i det mänskliga samspelet mellan socialarbetare och klient kan möjligen påverka hur socialarbetaren upplever och förhåller sig till en viss situation. Dessa känslor nyttjas på olika sätt av socialarbetare för att skapa en relation till klienten. I det avseende kan socialt arbete beskrivas som ett känslorarbete. Med detta menar vi att socialarbetare använder sig av både sina egna, men även klientens känslor i sitt arbete (Hsieh, Jin & Guy 2012). När socialarbetaren använder båda parter känslor i relationsskapandet kan det förklaras som att socialarbetaren är emotionellt intelligent. Detta främjas genom socialarbetarens medvetenhet och förståelse för både klientens och sina egna känslor (Morrison 2007). När det gäller det professionella omdömet är det dessutom fokus på kunskapsformer som leder till en handling, vilka inkluderar både teoretisk och praktisk kunskap. Känslor kan då betraktas som en del av den mänskliga intelligensen och en del av den kognitiva processen som hjälper människor att bearbeta information (Bornemark 2020).

Känslor påverkar mötet och relationsskapandet, vilket forskning belyser på olika sätt, varför känslor är en del av det sociala arbetet som inte går att bortse ifrån. Därför blir ämnet känslor

relevant att undersöka, eftersom socialt arbete är en relationell praktik som involverar olika känslor, både för socialarbetaren och klienten. Att känslor påverkar mötet och relationen är alltså något vi vet, men samtidigt något som är komplext. Hur socialarbetare använder känslor och vilken mening de ger känslorna i sitt dagliga arbete med klienter är mindre utforskat i en svensk kontext. Vi vill därför undersöka hur socialarbetare nyttjar känslor i mötet och i relationsskapande med klienter, samt hur socialarbetare själv resonerar om känslor i arbetet.

1.2 Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet är att öka förståelsen kring känslor i socialt arbete. Mer konkret handlar syftet om att undersöka hur socialarbetare nyttjar sina egna och klientens känslor i sitt arbete när det gäller relationsskapande, samt på vilket sätt känslor kan förstås som en del i socialarbetarnas yrkesutövande.

De frågeställningar som vi kommer undersöka i studien är:

- Hur resonerar socialarbetare om känslor i praktiskt socialt arbete?
- Hur beskriver socialarbetare att de använder sig av sina egna och klientens känslor i relationsskapandet?
- Hur kan vi förstå socialarbetares erfarenheter av sina egna och klientens känslor i arbetet som en aspekt av yrkesutövande?

1.3 Uppsatsens disposition

Efter denna rubrik fortsätter uppsatsen med en redovisning av tidigare forskning följt av teoretiska ramverk. Därefter följer metod där metodologiska överväganden, tillvägagångssätt, etiska överväganden och arbetsfördelning presenteras. I resultat och analys presenteras citat från vårt empiriska material som diskuteras med utgångspunkt i tidigare forskning och vårt teoretiska ramverk. Analysen är uppdelad i tre teman som representerar varje frågeställning. Uppsatsens sista del är en avslutande diskussion där vi redogör för slutsatser och reflektioner.

2. Tidigare forskning

I följande avsnitt presenteras tidigare forskning om socialarbetares känslor i relationsskapandet med klienter samt erfarenheter och empati i förhållande till socialt arbete, med relevans för vår studie. Vi kommer redogöra för socialarbetares relationsskapande och de

känslor som uppstår i det klientnära arbetet, samt hur dessa känslor används i relationsskapandet med klienter. Vidare presenteras tidigare forskning om empati och medkänsla i relation till mötet med klienter, då det är centrala aspekter i vetenskaplig diskussion om känslor. Slutligen kommer vi diskutera vad studier presenterar gällande de erfarenheter som socialarbetare har av att arbeta med känslor i förhållande till yrkesutövandet.

Vid sökning av vetenskapliga artiklar, avhandlingar och böcker har vi letat efter studier som uppmärksammar socialarbetares berättelser. Vi har även sökt efter studier som beskriver känslor i relationsskapandet och som presenterar de möjligheter samt utmaningar som uppstår i arbetet. I sökandet av tidigare forskning har vi använt oss av databaser som LUBsearch och Google Scholar. Vidare har vi använt oss av Samhällsvetenskapliga fakultetens bibliotek för att hitta relevanta böcker och avhandlingar för undersökningen. De sökord vi använt oss av är *“socialt arbete känslor”*, *“empati i socialt arbete”*, *“relationsskapande”*, *“känslor i socialt arbete”* och *“socialarbetare känslor påverkan”*. Sökningarna har även innefattat enstaka ord och översatts till engelska för att utöka vår sökning och hitta ytterligare relevant forskning. I övriga kapitel har vi utöver ovan nämnda sökord tillämpat *“känsloarbeta”* och *“emotionell intelligens”* i våra sökningar. Detta för att hitta artiklar som diskuterar socialt arbete inom ramen för de teoretiska begrepp som används i uppsatsen. Även dessa har översatts till engelska.

2.1 Socialt arbete som relationsskapande praktik

Alexander och Charles (2009) beskriver relationen mellan socialarbetare och klient som en viktig utgångspunkt inom socialt arbete. Relationen beskrivs vara lik andra interpersonella relationer på så sätt att det är en ömsesidig relation som går åt båda håll. De två parterna, socialarbetaren och klienten, deltar tillsammans i interaktionen och reagerar på varandras känslor, samt ger svar på varandras handlingar (Alexander & Charles 2009). Relationsskapandet mellan socialarbetare och klient innefattar en formning och utveckling av den professionella identiteten som sker i samspel med andra människor. Det mänskliga samspelet innebär att klientens känslor och bemötande skapar en känslomässig reaktion för socialarbetaren. Denna reaktion kan ibland påverka socialarbetarens professionella identitet på så sätt att socialarbetaren i sin roll som professionell förväntas agera objektivt, samtidigt som denne också är en människa med känslor. Om socialarbetaren då känner motstridiga

känslor i relationsskapandet med klienten kan detta komma att påverka socialarbetarens professionella förhållningssätt (Alexander & Charles 2009).

David Howe (1998) betonar i sin artikel betydelsen av relationsskapandet i socialt arbete. Det beskrivs vara en relationsbaserad praktik i den mening att relationer har ett vägande inflytande på människors emotionella utveckling och psykosociala beteende. Till följd av detta är det avgörande för socialarbetare, som dagligen arbetar med människor och möter deras känslor, att förhålla sig till en relationsbaserad praktik i sin professionella roll (Howe 1998). Den relationsbaserade praktiken kan hjälpa socialarbetaren att bedöma klientens personlighet samt känslor, och i sin tur deras agerande. Utifrån relationsskapandet kan socialarbetaren därav anpassa sig till klientens känslor och behov (Howe 1998). Det redogörs även för att denna relationsbaserade praktik kan hjälpa socialarbetaren förstå hur interaktionen med klienten kan påverka socialarbetarens egna känslor (ibid). Interaktionen och relationen mellan socialarbetare och klient kan på så sätt ses som ett redskap i förändringsarbetet med klienten. Vidare kan det leda till en självkänedom för socialarbetaren, eftersom det skapas en förståelse för hur socialarbetarens egna känslor och reaktioner kan påverka arbetet och relationen med klienten (Howe 1998).

O'Connor (2020) beskriver i sin artikel att socialarbetare använder känslor som resurser i det relationsskapande arbetet. Socialarbetare använder "sätt att känna" för att bygga på relationen mellan sig själv och klienten. Detta görs genom en kombination av känslor, empati och fantasi i interaktioner med klienter. Interaktionen mellan socialarbetaren, klienten och de situationer som hanteras kan ge upphov till komplexa känslor hos båda parter. Det innebär att även socialarbetaren kan uppleva känslor av glädje, värme och optimism samt känslor av oro, rädsla och obehag. Dessa känslor kan fungera som resurser som nyttjas av socialarbetaren för att hjälpa och stödja klienten, men enbart om känslorna först bearbetas av socialarbetaren. Genom reflektion och analys av sina egna känslor kan det därför användas som ett redskap för att informera, vägleda och engagera klienten (ibid).

Alexander och Charles (2009) presenterar hur socialarbetare använder sig av känslor och icke-verbala uttryck för att bygga en relation med klienten samt bidra till ett ökat förtroende och ett förändringsarbete för klienten. En ytterligare aspekt som O'Connor (2020) lyfter är vikten av socialarbetarens förhållningssätt till känslor av oro och ångest som uppstår i relation till klienten. Att inta ett defensivt förhållningssätt för att skydda sig själv mot dessa känslor

kan ge en känsla av lättnad. Samtidigt kan det defensiva förhållningssättet även leda till en känslomässig ansträngning för socialarbetaren, samt ett undvikande och avståndstagande från klienten. Detta försvårar i sin tur relationsskapandet mellan socialarbetare och klient (O'Connor 2020).

2.2 Empati och medkänsla i relationsbyggandet

Ett övergripande sätt som empati beskrivs på är att det är en grundläggande känsla som uppstår i mänskliga relationer, och att det därför uppmärksammas som ett centralt inslag i socialt arbete (Gerge 2011). Dock diskuterar Kleineidam och Fischbach (2023) skillnaden mellan empati och medkänsla som två separata aspekter. De menar att medkänsla innefattar en medvetenhet för klientens känslor och behov utan att själv känna dessa känslor. Empati beskrivs däremot som en riskfaktor eftersom socialarbetaren kan komma att anamma klientens känslor, vilket kan resultera i att socialarbetarens professionella förhållningssätt samt mående försämras. För att minska risken att socialarbetaren anammar klientens känslor beskrivs avståndstagande från klientens känslor vara nödvändigt för att skydda sig från den empati och känslomässiga involvering socialarbetaren kan få för klienten (Kleineidam & Fischbach 2023). Vidare skiljer de sig från forskning som diskuterar empati som en väsentlig del för att skapa en emotionell koppling mellan socialarbetare och klient. De menar istället att medkänsla är den förutsättning som möjliggör känslorna i relationen mellan socialarbetare och klient (Kleineidam & Fischbach 2023).

Radey och Figley (2007) beskriver däremot både empati och medkänsla som en central del i socialt arbete där socialarbetarens mål är att förbättra klientens situation och göra skillnad i deras liv. Empati och medkänsla beskrivs vara synonyma med varandra, de menar att socialarbetarens medkänsla finns för att socialarbetare är empatiska. Socialarbetarens empati för klienten blir därav en betydelsefull aspekt i relationskapandet mellan socialarbetare och klient, vilket även blir avgörande i den bemärkelse att socialarbetaren ska kunna hjälpa klienten på bästa sätt. Till skillnad från Kleineidam och Fischbach (2023) menar de att både empati och medkänsla kan leda till empatitrötthet, vilket är en konsekvens av exponering för klientens lidande och att socialarbetaren i vissa fall anammar klientens känslor. Detta innefattar mental, fysisk och känslomässig utmattning, samt känslor av hopplöshet och fränkoppling från andra, något som enligt båda studier även är relaterat till utbrändhet (Radey & Figley 2007; Kleineidam & Fischbach 2023).

Gerdes och Segal (2011) presenterar en modell som består av tre komponenter som anses centrala i förhållande till empati och en del av den empatiska förmågan. Första komponenten presenteras som *affektiv respons*, vilket innebär att socialarbetare reagerar, ibland ofrivilligt, på klientens känslor och handlingar. Den andra komponenten blir således att socialarbetaren *kognitivt bearbetar* dessa känslor och uppmärksammar klientens perspektiv på situationen. Tredje komponenten är vad Gerdes och Segal (2011) menar resulterar i en empatisk handling, alltså ett *medvetet beslutsfattande*. Med detta menas att hela omfattningen av empati inte endast är att känna empati för klienten, utan även att som socialarbetare utföra en empatisk handling för klientens bästa. Detta görs genom att uppleva affekten som klienten bidrar till och bearbeta det för att sedan utföra en empatisk handling. Sammanfattningsvis menar Gerdes och Segal (2011) att socialarbetarens empati innebär en förståelse för klientens känslor och situation, och att handlingar görs utifrån denna förståelse. Empati förstås då som en handling som görs utifrån socialarbetarens affekt och kognitiva förmåga.

2.3 Socialarbetares erfarenheter av känslor

Vid insamling av forskningsläget gällande socialarbetares erfarenheter av känslor i socialt arbete har vi noterat två genomgående teman. Nämligen att skillnaden mellan välbefinnande i arbetet och risken för utbrändhet eller utmattning definieras av hur socialarbetaren själv hanterar känslorna som uppstår i relationen med klienten. Kleineidam och Fischbach (2023) menar att socialarbetares frekventa exponering av klientens känslomässiga tillstånd och svåra situationer kan leda till utbrändhet och därmed reducera socialarbetarens resurser. Cook (2020) diskuterar i sin artikel att när socialarbetare kontinuerligt upplever utmanande känslor i arbetet med klienter kan detta leda till känslomässigt tillbakadragande. Distansering från känslorna i arbetet diskuteras då vara ett sätt för socialarbetare att hantera de känslomässiga förväntningar som arbetet medför. Detta är en strategi för socialarbetare att undvika känslomässigt tillbakadragande. Utmaningen med att distansera sig diskuteras samtidigt vara att den professionellas omdömesförmåga försämras samt att det kan resultera i en negativ påverkan för relationsskapandet med klienten (ibid.). När socialarbetare däremot upplever svårigheter att distansera sig från sina känslor i relation till klienten kan det leda till känslomässigt tillbakadragande. Socialarbetare i studien beskriver då att de påminner sig själv om de positiva möjligheterna i arbetet som ett sätt att reglera de utmaningar som upplevs i arbetet (Cook 2020).

Hsieh, Jin och Guy (2012) skiljer i sin artikel på att som socialarbetare arbeta med känslor och att behöva dölja sina verkliga känslor för klienten. Deras resultat presenterar ett samband mellan att en vid vissa tillfällen behöver låtsas känna något och att detta leder till utbrändhet. Mötet med en klient kan ofta innebära att känslor är närvarande, där socialarbetaren förväntas hantera dessa känslor professionellt. Socialarbetaren behöver därför inte endast bemöta och hantera klientens känslor, utan även sina egna känslor (Moesby-Jensen & Nielsen 2015). Vidare menar Moesby-Jensen och Nielsen (2015) att socialarbetarens psykiska mående och arbetsförhållanden påverkar socialarbetarens förmåga att hantera känslor i arbetet. Eftersom arbetet med känslor är kontextberoende kan arbetet även bli särskilt utmanande de dagar då socialarbetaren själv inte mår bra. Detta då socialarbetarens känslomässiga resurser främst är sina egna känslor. Moesby-Jensen och Nielsen (2015) förklarar att känslorna som uppstår i arbetet därav kan påverka socialarbetarens professionella förhållningssätt. Det blir därför av vikt för socialarbetare att hitta en balans mellan det privata, personliga och professionella för att motverka att känslorna påverkar yrkesutövandet negativt.

Cook (2020) diskuterar tidigare forskning vars studier menar att socialarbetarens exponering för känslor i arbetet kan negativt påverka socialarbetarens bedömningsförmåga i ärenden. Hon bidrar dock med ett annat perspektiv i sin studie och presenterar möjligheter med känslor i socialt arbete. Det handlar främst om att socialarbetare, trots utmaningar, håller sig optimistiska om att arbetet de utför i relation med klienterna leder till en positiv förändring för klienten. Cook (2020) presenterar optimismen som en grundläggande motivation för socialarbetare att fortsätta med arbetet, varav även Radey och Figley (2007) beskriver optimismen som en möjlighet. När socialarbetare hjälper klienter känner de glädje till följd av att klienternas situation förbättras och att arbetet därmed har lett till något bra. Kleineidam och Fischbach (2023) menar ytterligare att exponering av känslor i arbetet kan främja socialarbetarens egna kompetenser och bidra till belåtenhet i arbetet. Vidare menar Hsieh, Jin och Guy (2012) att välbefinnande i arbetet ökar ju mer socialarbetare behöver hantera och använda känslor i arbetet med klienten. Sammanfattningsvis visar studier dels att känslor i socialt arbete kan leda till utbrändhet och utmattning, men att arbetet med känslor samtidigt är en bidragande faktor till välbefinnande i socialt arbete. Detta kan förstås som att gränsen mellan utmattning och välbefinnande handlar om socialarbetarens förmåga att hantera sina egna och klientens känslor (ibid.).

Gällande utmattning och välbefinnande nämner Radey och Figley (2007) begreppen negativ och positiv affekt, vilket beskrivs som ett spektrum av olika känslotillstånd. I arbetet med klienter kan en positiv affekt bidra till en större förmåga för ett välfungerande arbete i relation till klienten. Däremot kan en negativ affekt resultera i en försämrad förmåga att hjälpa klienten, samt känslor av irritation och misstycke gentemot klienten. Den affektiva förmågan beskrivs även vara något som socialarbetaren själv behöver använda sig av, och beroende på hur det används kan det antingen leda till välbefinnande eller utbrändhet och empatitrötthet (Radey & Figley 2007). Skillnaden mellan när användningen av känslor i det sociala arbetet resulterar i välbefinnande eller utmattning diskuterar Radey och Figley (2007) vara när positiva erfarenheter överväger de negativa erfarenheterna. Detta är en process där socialarbetare genom positiv affekt förhåller sig positivt till arbetet och användningen av känslor, vilket ökar moralen för socialarbetaren (ibid.).

2.4 Sammanfattning av redovisad forskning

I tidigare forskning beskrivs socialt arbete som en relationell praktik där socialarbetaren och klienten reagerar på varandras känslor. Interaktionen mellan socialarbetare och klient kan förstås som ett mänskligt samspel där känslor blir en aspekt av relationsskapandet. Genom att hantera sina egna och klientens känslor kan socialarbetaren anpassa sitt förhållningssätt utifrån klientens behov och reaktioner. Socialarbetarens hantering av känslor i arbetet grundas även i yrkeserfarenhet, då forskning visar att förmågan att hantera känslor i arbetet förbättras över tid. Inom forskning beskrivs socialarbetare även använda sig av empati och medkänsla för att nyttja känslor och skapa en emotionell koppling. Empati hjälper socialarbetaren att skapa en förståelse för klientens situation och känslor. Utöver känslor använder socialarbetare icke-verbala uttryck för att öka tryggheten i relationen. Dock visar forskning även att socialarbetare kan reagera känslomässigt på klienten, vilket kan göra det svårare att styra sitt kroppsspråk. Om socialarbetaren upplever motstridiga känslor i mötet med klienten kan det påverka det professionella förhållningssättet och klienten kan i följd känna sig mindre trygg i mötet. Motstridiga känslor kan även orsaka ett defensivt förhållningssätt inom socialarbetaren, vilket gör dem mindre mottagliga för klientens känslor. Detta riskerar att försvåra relationen mellan socialarbetare och klient. Forskning beskriver ytterligare att socialarbetarens privata liv kan ha en effekt på socialarbetarens förmåga att hantera och bemöta klientens känslor i arbetet, varför en balans mellan det privata, personliga och professionella kan vara nödvändigt. Avslutningsvis pekar forskning på att ett arbete med

känslor kan bidra till välbefinnande genom att socialarbetare upplever en positiv förändring i klientens liv, vilket beskrivs vara den främsta motivationsfaktorn.

3. Teoretiska ramverk

I det här kapitlet presenteras de teorier och begrepp som vi har valt inför analysen av det empiriska materialet. Vi utgår från Hochschilds (2012) teori om *emotional labor*, vilket kommer benämnas som *känsloarbete*. Majoriteten av intervjudeltagarna har beskrivit hur de antingen framkallar eller undertrycker känslor för att förmedla trygghet och tillit hos klienten. Detta är vad Hochschild (2012) menar med *känsloarbete*. Inom ramen för *känsloarbete* kommer begrepp som *yligt-* och *djupt skådespel* samt *känsloregler* och *känslostyrning* presenteras för att skapa en djupare förståelse av det empiriska materialet.

Socialarbetarna diskuterade även vid många tillfällen att de som professionella måste kunna hantera både sina egna och klientens känslor. Detta hjälper klienterna att känna sig förstådda och bekräftade. Begreppet *emotionell intelligens*, som innebär att socialarbetare har en förståelse för hur känslor kan bli nyttjade, utvecklade och hanterade, kommer därför att användas för att skapa en förståelse av hur socialarbetare använder och relaterar till både sina egna och klientens känslor i relationsskapandet.

3.1 Socialt arbete som ett känsloarbete

I sin studie har Hochschild (2012) valt att studera flygvärdinnor på grund av den service de utför och därpå skapat sin teori om *känsloarbete* utifrån studier och observationer. Därefter har *känsloarbete* kopplats till olika begrepp som vi avser att diskutera i relevans för socialt arbete. Vidare kommer vi bland annat diskutera *känsloarbete* utifrån Falkenström och Hjärpes (2018) artikel som kopplar teorin till socialt arbete inom en svensk kontext.

Känsloarbete inom socialt arbete definieras av Hochschild (2012) som ett arbete där den professionellas egna och andra människors känslor används. Det är ett arbete som innefattar en mental förmåga att kunna styra sina känslor i arbetet med klienten (Hochschild 2012). *Känsloarbetet* beskrivs av Moesby-Jensen och Nielsen (2015) vara den teori som har hjälpt att kategorisera socialarbetares sätt att hantera känslor som uppstår i arbetet med klienter. Att som socialarbetare agera professionellt innebär att agera lämpligt i mötet med klienter i det ändamål att klienten känner sig trygg (ibid.).

I alla sammanhang finns det känsloregler som på något sätt styr vilka känslor som anses vara acceptabla eller inte. I sin professionella roll behöver socialarbetaren anpassa sig till olika känsloregler genom att känslor av ilska eller sorg dämpas och nödvändigtvis inte ska visas inför klienten. Därav kan Hochschilds (2012) begrepp om känslostyrning även förstås utifrån att socialarbetaren anpassar sig till känsloregler genom att styra sina känslor för att nå ett önskat resultat, något som inte alltid stämmer överens med socialarbetarens personliga känslor (Hochschild 2012; Falkenström & Hjärpe 2018). Förmågan att behärska känslostyrningen är således en del av den professionellas identitet (Falkenström & Hjärpe 2018).

3.1.1 Ytligt- och djupt skådespel

I socialt arbete tar socialarbetare an en professionell roll som kräver att de hanterar sina egna känslor i mötet med klienter. Den här känslostyrningen består av två olika typer av skådespel, nämligen ett ytligt- och djupt skådespel (Hochschild 2012). Ytligt skådespel innebär att individen kontrollerar sina synliga uttryck, exempelvis kroppsspråk, ansiktsuttryck och ordval. Det innebär att socialarbetaren väljer vilka känslor som visas inför klienten genom att kontrollera sin mimik (Falkenström & Hjärpe 2018; Hochschild 2012). Djupt skådespel innebär att socialarbetaren hanterar och anpassar sina egna känslor för att uppleva den känsla som krävs i situationen (Hochschild 2012). Det finns i sin tur två tillvägagångssätt för att utföra ett djupt skådespel. Det ena är att själv uppmäna en känsla i sig, medan det andra är att indirekt använda sig av fantasi för att framkalla känslan (Hochschild 2012). Vidare presenterar Falkenström och Hjärpe (2018) att socialarbetarnas känslor som de utstrålar är en del av det motivationsarbete de utför. Detta innebär att känslor används som en yrkeskompetens där socialarbetaren genom ytligt- och djupt skådespel motiverar klienterna.

Eftersom socialt arbete innefattar ett serviceyrke där känslor är centralt, behöver socialarbetaren utveckla strategier för att avpersonalisera sitt arbete. För att hantera den här aspekten bör socialarbetaren skilja mellan sin personliga identitet och sin professionella roll (Hochschild 2012). Förmågan att separera sina roller i känslorbetet menar Hochschild (2012) vara beroende på socialarbetarens yrkeserfarenhet. Socialarbetare använder djupt skådespeleri för att separera det professionella och privata, varav när socialarbetaren upplever svårigheter att skilja på rollerna kan det leda till att socialarbetaren lättare blir känslomässigt påverkad av situationer på arbetet (Hochschild 2012). När professionella upplever en tuffare period i sitt privatliv och inte lyckas använda sig av djupt skådespeleri använder de istället sig av det

ytliga skådespeleriet. Detta kan ge upphov till en känsla av falskhet för den professionella (Hochschild 2012). När professionella däremot inte längre kan se behovet av ytligt skådespel eller dess nödvändighet i arbetet övergår de till att bli likt en robot. I dessa fall använder de sina ansikten som masker inför omgivningen och väljer att inte använda sig av djupt eller ytligt skådespel (Hochschild 2012).

3.1.2 Spänningar mellan det professionella och det personliga

Utifrån ytligt- och djupt skådespeleri kan även andra aspekter kopplas an, nämligen kostnaden av känslor och att socialarbetare kan känna sig främmande från sitt eget "jag" (Hochschild 2012). Risken finns att socialarbetare upplever en emotionell dissonans av att ständigt behöva skilja på sina känslor och hålla uppe ett skådespel, vilket kan leda till spänningar för socialarbetarens professionella roll (Hochschild 2012). Ytterligare svårigheter kan vara att socialarbetare identifierar sig alltför helhjärtat till arbetet, vilket kan öka risken för utbrändhet. Socialarbetaren ser då inte sitt arbete som ett skådespel och separerar inte den professionella rollen från det privata. Detta bidrar till svårigheter att avpersonalisera påfrestande situationer som den professionella utsätts för, vilket således resulterar i att socialarbetaren slutar bry sig om arbetet och distanserar sig känslomässigt (Hochschild 2012). När socialarbetaren istället tydligt skiljer på sin personliga och sin professionella identitet minskar risken för utbrändhet. Detta kan dock framkalla känslor av att vara falsk och därav skapa spänningar i rollen (ibid.). Genom att socialarbetaren lär sig att separera på när deras ytliga- och djupa skådespeleri är deras egna, eller när det är en del av den professionella rollen så kan socialarbetaren istället utveckla en hälsosam relation till sitt personliga "jag" och sitt professionella "jag" (Hochschild 2012).

3.2 Emotionell intelligens

Med utgångspunkt i Howes (2008) bok om emotionell intelligens i socialt arbete diskuteras känslor och hur socialarbetarens samt klientens känslor kan påverka bedömningar, beteende och arbete. Att vara emotionellt intelligent innebär att socialarbetaren har en förmåga att hantera både sina egna och klientens känslor i utmanande situationer. En emotionellt intelligent socialarbetare förstår vilken roll känslor har i sina egna och klientens känslor och hur dessa känslor påverkar klienten i mötet, men även hur det påverkar en själv. Det handlar om att kunna hantera och nyttja dessa känslor för att engagera sig och hjälpa klienter reglera sina känslor och på så sätt skapa en positiv utveckling för klientens situation (Howe 2008). Emotionell intelligens är även kopplat till empatisk förståelse. Genom empati och bekräftande

hjälper socialarbetare klienten att acceptera och förstå sina egna känslor. Socialarbetarens empati kan således hjälpa hålla upp relationen när klienten behöver stöd (Howe 2008; Ingram 2013).

3.2.1 Interpersonell och intrapersonell intelligens

Två aspekter som beskrivs utgöra grunden för emotionell intelligens är intrapersonell och interpersonell intelligens, som båda har en koppling till varandra. Det intrapersonella innefattar självmedvetenhet och självhantering inom socialarbetaren. Den andra aspekten, att vara interpersonellt intelligent, kan beskrivas som en förståelse för det mellanmänniska. Det är en medvetenhet om andra och hur man arbetar effektivt med dem, samt en god relationsförmåga. Relationen mellan de två aspekterna kan beskrivas som att genom självmedvetenhet kan socialarbetaren utveckla en förståelse för klientens känslor, och genom att hantera och styra sina egna känslor kan socialarbetare bygga en relation med klienten (Howe 2008). Interpersonell intelligens beskrivs även av Morrison (2007) som, utöver medvetenhet om andra och relationsförmåga, en empatisk förmåga. Han menar att självmedvetenhet och empati är grundläggande för att arbeta med sig själv och relationsskapande.

Socialt arbete framställs som en relationsbaserad praktik som kopplas till både emotionell intelligens och självhantering (Howe 2008). Relationer i arbetet är komplexa, och känslor är kärnan i relationsskapandet. Positiva och negativa känslor upplevs i relation till varandra, upplever socialarbetaren och klienten positiva känslor möjliggör det relationsskapandet och att klienten kan lättare få stöd. Känner socialarbetare sig även nöjda och motiverade i arbetet blir de mer engagerade och mottagliga för klientens känslor (Howe 2008). De känslor som skapas i relationen mellan socialarbetare och klient blir således verktyg för att hjälpa klienten utvecklas (Ingram 2013; Howe 2008). För att hjälpa klienten nå en positiv förändring presenteras tre element av vikt i relationen; engagemang, empati och att vara genuin. Genom dessa element kan klienten känna att socialarbetaren samarbetar med klienten, vilket i sin tur underlättar relationsskapandet mellan dem (Howe 2008). För att klienten ska känna sig accepterad och motiverad behöver relationen mellan socialarbetare och klient vara välfungerande. Relationsskapandet präglas inte av klientens känslor eller beteende, utan det präglas av socialarbetaren och dess självmedvetenhet för sina egna känslor samt de känslor som uppstår i rummet. Ju större känslomässig självmedvetenhet socialarbetare innefattar, desto bättre blir arbetet och relationen med klienten (Howe 2008).

3.2.2 Att bekräfta och förstå

En utgångspunkt i emotionell intelligens är förmågan att identifiera känslor och känslomässiga reaktioner hos andra (Ingram 2013). En förståelse för både sina egna känslor, men även klientens känslor är grundläggande i arbetet. För att processen ska utvecklas positivt behöver klienten känna sig bekräftad och förstådd, och socialarbetaren behöver validera klientens känslor (Howe 2008). Klienten behöver dock visa någon form av känsla för att relationen med socialarbetaren ska vara progressiv. Oavsett om känslorna är av ilska, sorg eller frustration så hjälper klientens affekt socialarbetaren att arbeta med känslorna (Howe 2008). Att vara emotionellt intelligent innebär att socialarbetaren använder sina och klientens känslor i relationen på så sätt att det skapas en trygghet för klienten att visa och prata om sina känslor. För att uppnå trygghet och säkerhet i relationen behöver socialarbetaren erkänna klientens känslor, inte döma klienten och istället bekräfta känslorna. På så sätt visar socialarbetaren att det inte finns någon rädsla för klientens känslor i rummet, de får lov att finnas där och socialarbetaren uppmuntrar det. När klienten känner trygghet i relationen och att deras känslor valideras kan de börja arbeta på sina känslor. Socialarbetaren kan därefter hjälpa klienten i förändringsarbetet (Howe 2008).

4. Metod

I följande avsnitt presenteras den ansats som har tillämpats i studien och de metodologiska överväganden som vi har gjort. Vidare diskuteras urval och tillvägagångssätt vid insamling av empiri samt hur vi har bearbetat vårt empiriska material. Därefter avslutas avsnittet med diskussioner om tillförlitlighet och de forskningsetiska överväganden som tillämpats i studien.

4.1 Metodologiska överväganden

Den valda metodologiska ansatsen för studien är kvalitativ, vilket innebär att intervjudeltagarnas perspektiv och uppfattning är utgångspunkten (Bryman 2018). Det sociala fenomen vi vill undersöka handlar om känslor, varför studien är grundad på frågeställningar som belyser socialarbetares egna upplevelser och vilken mening de ger känslor i sitt arbete. Även om känslor syns, behöver en förståelse för det skapas. Det är alltså ett fenomen som vi kan undersöka genom att prata med de personer som har det i sin verklighet och använder sig av det i arbetet. Därpå anses en kvalitativ metod vara lämplig för att uppnå en djupare förståelse av det fenomen vi valt att undersöka. Även eftersom en kvalitativ metod omfattas av en vilja att förstå hur deltagarna i studien uppfattar och tolkar sin

sociala verklighet som de lever i (Bryman 2018). Ytterligare en anledning till att den kvalitativa ansatsen tillämpats är eftersom vi har för avsikt att diskutera och fördjupa, medan den kvantitativa ansatsen är lämpad för generalisering (Bryman 2018). Vår studie har varit empiridriven, vilket innebär att vi först genomfört intervjuer för att samla in empiri och därefter applicerat relevanta teorier för att fördjupa och förstå vårt empiriska material på en teoretisk nivå (Svensson 2015). Dock vill vi lyfta att vi redan innan insamlingen av empirin hade tankar om eventuellt relevanta teorier, men att vi låtit empirin avgöra. Vi har således varit öppna för nya teorier under arbetsprocessen.

4.2 Urval

Vårt urval består av åtta intervjudeltagare som alla arbetar inom ramen för socialt arbete. Deltagande socialarbetare i studien är verksamma inom antingen öppenvård eller myndighetsutövande. Intervjudeltagarnas professionella roller varierar från bland annat familjeterapeut, biståndshandläggare, familjerättssekreterare och barnsekreterare. Eftersom vi valt att undersöka socialarbetares egna erfarenheter av känslor i arbetet har vårt främsta kriterium varit socialarbetare som på något sätt utför ett klientnära arbete som även innefattar någon form av relationsskapande. Därpå har vi inte ett begränsat geografiskt område, samt inga begränsningar gällande socialarbetarnas arbetsplatser.

För denna studie har ett bekvämlighetsurval gjorts, vilket innebär att intervjudeltagarna har valts utifrån de personer som vid tillfället har varit tillgängliga (Bryman 2018). Med hjälp av personer vi känner privat har vi fått kontakt med socialarbetare som de känner sedan innan. Dessa personer har sedan kontaktats av oss för att bli intervjuade. Vi har inte haft en personlig relation till någon av intervjudeltagarna i studien sedan innan, vilket innebär att varken intervjudeltagarnas svar eller analysen av empirin har påverkats av vår position till intervjudeltagarna.

I början av studien hade vi sex intervjudeltagare, varav fem av dessa var kvinnor. För att uppnå en jämnare könsfördelning mellan våra intervjudeltagare tog vi hjälp av vår handledare för att få kontakt med ytterligare två män som ville delta i studien. På så sätt är könsfördelningen i urvalet representativt för hur det ser ut inom socialt arbete, som är kvinnodominerat. Totalt har vi åtta intervjudeltagare, vilket inte kan diskuteras vara representativt för socialarbetare i helhet för Sverige. Dock menar vi att mängden

intervjudeltagare är passande för den omfattning vår studie ämnar att undersöka. Detta kommer diskuteras ytterligare i rubriken om överförbarhet.

4.3 Tillvägagångssätt

Vi har valt att genomföra semistrukturerade intervjuer eftersom de lämnar utrymme för följdfrågor och i sin tur möjliggör en flexibilitet för oss i samtal med intervjudeltagarna (Bryman 2018). Semistrukturerade intervjuer bidrog även till att vi uppmärksammade nya infallsvinklar i ämnet som kunde vara av relevans för studien. Vi kunde därefter formulera om och lägga till frågor i intervjuguiden utifrån teman och behov som uppmärksammades i intervjudeltagarnas svar. Vid skapandet av intervjuguiden delades frågorna upp i tre olika teman med utgångspunkt i frågeställningarna (se bilaga 3). De första frågorna under varje tema är skapade för att möjliggöra en reflektion hos intervjudeltagarna där de själva får möjligheten att öppet fundera över hur de resonerar kring känslor och relationsskapande i arbetet. Vidare strävade vi efter att undvika ledande frågor eftersom vi inte ville gå in i ett möte med förutsättningen att intervjudeltagarens uppfattningar om känslor i arbetet är densamma som våra. Vi har därför valt att formulera majoriteten av våra frågor på följande vis: "Vilken roll anser du..." och "Har du någon gång...". Vårt fokus därefter har varit att ställa följdfrågor av relevans för undersökningens syfte utifrån deras svar. Dessa frågor formulerades om och frågor lades till i intervjuguiden under processen utifrån vad vi ansåg saknas i intervjudeltagarnas svar.

Vid val av intervjumetod övervägde vi först fokusgrupper, vilket är en gruppintervju där fokus ligger på hur betydelsen inom ett visst område eller tema förstås och diskuteras av gruppen. Fokusgrupper hade möjliggjort en förståelse för hur socialarbetare tänker och lyfter fram teman tillsammans med andra socialarbetare (Bryman 2018). I vår studie hade det kunnat möjliggöra för en djupare diskussion om känslor mellan intervjudeltagarna. Dock upplevde vi oss hindrade i utförandet av fokusgrupper på grund av begränsad tid. Vidare är syftet i studien känslobaserat, och alla människor är inte bekväma att diskutera sina egna känslor mellan individer de inte känner. Med hänsyn till detta ansåg vi att semistrukturerade intervjuer var mest lämpade.

Inspelningen av intervjuerna genomfördes med hjälp av en diktafon. Intervjuerna varade mellan trettio och sextio minuter, varpå samtliga intervjudeltagare gav samtycke till att bli inspelade. När inspelningarna var klara transkriberades materialet i ett dokument. Vi valde att

inte skicka intervjuguiden till intervjudeltagarna i förväg. Nackdelen med detta är att intervjudeltagarna inte kunde förbereda sig på vilka frågor som skulle ställas. Med tanke på att det är frågor som berör känslor kan vissa personer föredra att vara förberedda på vad de förväntas svara på. Vi menar dock att det finns en fördel med att inte skicka ut intervjuguiden i förväg eftersom detta bidrog till att vi fick mer genuina svar än om intervjupersonerna hade fått möjlighet till att förbereda sina svar.

När vi valde plats där intervjuerna skulle genomföras tog vi hänsyn till hur intervjudeltagarna kunde påverkas av omgivningen. I och med att det ämne vi undersöker i studien handlar om egna upplevelser av känslor, innebär det även att intervjuerna eventuellt besvarade känsliga frågor. Detta innebär att vi var måna om att intervjuerna skulle ske på en trygg plats för intervjudeltagarna, varför vi genomförde fem av intervjuerna på intervjudeltagarnas arbetsplatser. Tre intervjuer genomfördes digitalt via videosamtal till följd av svårigheter att pendla och att hitta tid för att mötas på plats. I de digitala intervjuerna skickades samtyckesblanketten till intervjudeltagaren via mejl innan intervjun och lästes sedan upp i samtalet, varpå intervjudeltagaren gav ett muntligt samtycke. Nackdelar med digitala intervjuer är bland annat att det finns en risk att intervjun blir mer formell och att flytet i konversationen stannar upp, samt att vi som intervjuar inte har möjlighet att läsa av kroppsspråk och icke-verbala signaler på samma sätt som en intervju på plats ger möjlighet till (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015). Vi ansåg dock att det är fördelaktigt att ha så många intervjudeltagare som möjligt än att gå miste om tre intervjuer, samt då vi i studien inte undersöker socialarbetares kroppsspråk blev det inget större förhinder.

4.4 Bearbetning och analys

Vid transkribering av intervjuer är det nödvändigt att texten håller en god kvalitet, varför vi transkriberade allt material manuellt. När transkriberingen utförs ändras intervjun från talspråk till skriftspråk och behöver därav vissa direktiv för hur bland annat verbala tics, så som "öh" eller "liksom" formuleras i text (Bryman 2018). I transkriberingen synliggörs detta genom "[...]". Vid bearbetning av citat som används i analysen har omformulering utförts utan att betydelsen av materialet har ändrats. Vidare har vi inte skrivit någon personlig information vid användning av citat, istället är intervjudeltagarna kodade med fiktiva namn.

Inom kvalitativa undersökningar är bearbetningen och kodningen av empirin en väsentlig del i processen (Bryman 2018). Bearbetningen av empirin påbörjades redan under transkriberingen

av intervjuerna. På så sätt inleds tolkningsarbetet redan under lyssnandet och skrivandet (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015). Vi delade upp arbetet genom att efter en transkribering läste den andra igenom texten samtidigt som inspelningen spelades upp. På så sätt kunde båda analysera materialet separat, för att sedan skapa teman tillsammans. Materialet kodades med färger som representerar varje frågeställning så att citaten kunde placeras inom ramen för frågeställningarna. Av kodningen skapade vi följande teman; *känslor som kunskap*, *känslor som en möjlighet*, och *känslorarbete som en del av socialarbetarnas yrkesutövande*. Analysen diskuterar dessa teman utifrån insamlad empiri med utgångspunkt i vårt teoretiska ramverk. Vidare fanns tankar om vilka teorier som skulle kunna tillämpas i analysen, men lät empirin driva vårt val av teoretiska begrepp. Av tidigare forskning framgick olika teorier och begrepp som vi noterade, dessa har vi i efterhand kunnat synliggöra i vårt empiriska material. Tillämpningen av de teoretiska begrepp som presenteras i det teoretiska ramverket ger upphov till en djupare förståelse för hur socialarbetare resonerar om känslor. Vidare tillämpas begreppen i analysen av empirin inom ramen för hur socialarbetare beskriver att de nyttjar sina egna och klientens känslor i relationsskapandet.

4.5 Tillförlitlighet

I detta avsnitt kommer vi diskutera metodens tillförlitlighet, vilket består av kriterierna trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet, och möjlighet att styrka och konfirmera (Bryman 2018).

4.5.1 Trovärdighet

Inledningsvis handlar trovärdighetskriteriet om att skapa en trovärdighet för läsaren, det vill säga att den beskrivning av verkligheten som forskaren framfört i sin studie ska vara trovärdig för allmänheten som tar del av studien. Detta innebär att vi som utfört studien ska kunna försäkra läsarna om att studien genomförts enligt forskningsetiska principer. Fortsättningsvis kommer slutresultatet rapporteras till de intervjudeltagare som ingått i studien för att bekräfta att vi uppfattat och beskrivit deras verklighet på rätt sätt (Bryman 2018). Studien har därför följt de forskningsetiska principerna för att säkerställa ett skydd för intervjudeltagarna, och på så sätt säkerställa en trygghet för personerna att berätta om sina egna upplevelser. För att korrekt uppfatta intervjudeltagarnas verklighet är det fördelaktigt att använda sig av semistrukturerade intervjuer. Med hjälp av de semistrukturerade intervjuerna kunde vi därmed ställa följdfrågor, samt anpassa frågorna efter de svar vi fick för att få tillgång till tillräckligt djupgående information (Bryman 2018).

4.5.2 Överförbarhet

I kvalitativa studier används ett mindre urval för att eftersträva ett djup i empirin (Bryman 2018). Detta innebär att kvalitativa studier inte är lika generaliserbara som kvantitativa studier, vilka undersöker en större kvantitet i sina undersökningar. Vi vill även lyfta att generaliserbarhet inte är målet med kvalitativa studier. Vårt empiriska material kan alltså inte diskuteras vara generaliserat till hela Sveriges befolkning då det enbart grundas på åtta intervjudeltagare. I en studie som betonar socialarbetare inom flera områden hade det behövts en större mättnad för att materialet ska vara representativt (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015). Det innebär dock inte att en kvalitativ studie inte omfattas av en överförbarhet. Således handlar överförbarheten om att med hjälp av studien framställa djup och detaljerad beskrivning om ett specifikt ämne. Denna beskrivning ska i sin tur kunna användas, likt en databas, av andra som stöd för att bedöma om resultatet är överförbart till andra situationer (Bryman 2018). Vår studie omfattar endast en analys av de åtta intervjuade socialarbetares egna upplevelser och beskrivningar. De semistrukturerade intervjuerna har på så sätt bidragit till ett insamlade av fördjupade beskrivningar av socialarbetares resonemang om känslor som sedan kan överföras till andra studier om liknande ämne.

4.5.3 Pålitlighet

Pålitlighetskriteriet bygger på att alla stadier i studien och dess process ska redogöras, samt vara tillgängliga för att granskas av utomstående personer (Bryman 2018). Vi har strävat efter att uppnå pålitlighetskriteriet genom att genomgående i studien referera till källor som vi använt oss av. Ytterligare har vi redogjort för hur vi gått tillväga i arbetsprocessen. Vi har därmed beskrivit hur vi har arbetat med studien, samt varför vi har valt det tillvägagångssättet. Vidare finns intervjuguiden tillgänglig som en bilaga (se bilaga 3) för att läsaren ska ha möjligheten att granska ställda frågor i förhållande till dess användning av svaren i studiens analysdel. Slutligen har vår handledare kontinuerligt tagit del av studien och har på så sätt kunnat utvärdera det som presenterats.

4.5.4 Möjlighet att styrka och konfirmera

Möjlighet att styrka och konfirmera innebär att forskaren förhåller sig till förståelsen att det inte är möjligt att uppnå en total objektivitet i studien, samt att forskaren i studien agerat i god tro (Bryman 2018). Till en början ansåg vi att inledningen och problemformuleringen formulerats på ett ledande sätt. Med hjälp av handledning och revidering har vi därefter arbetat för att behålla en neutralitet och objektivitet i studien. Eftersom studien undersöker

socialarbetares subjektiva beskrivningar av sina egna upplevelser har vi eftersträvat objektivitet genom att inte vara ledande i syftet, frågeställningarna och intervjuerna. Däremot kan det förekomma en tolkning av intervjudeltagarnas berättelser under vårt arbete med bearbetningen och analysen av materialet. Till följd av detta har vi haft en medvetenhet om den effekt vi som intervjuare möjligtvis haft på intervjudeltagarna och för den tolkning av materialet som analysen presenterar. Därför har vi i analysen eftersträvat att endast utgå från vad intervjudeltagarna i citaten beskriver. Vi har därmed inte medvetet låtit egna värderingar leda studiens resultat på något sätt, och under studiens gång har vi agerat i god tro.

4.6 Forskningsetiska överväganden

I detta avsnitt presenteras de forskningsetiska överväganden som vi beaktat vid utförandet av studien. Avsnittet diskuteras utifrån de forskningsetiska principer som är av relevans inom samhällsvetenskaplig forskning.

Informationskravet bygger på att alla intervjudeltagare ska informeras om studiens syfte och att deltagande är frivilligt (Bryman 2018). Samtliga intervjudeltagare har informerats om ovanstående i informationsbrevet (se bilaga 1) som skickades via mejl innan intervjuerna bokades. Eftersom intervjufrågorna berör känslor omfattar informationen även en påminnelse om att intervjudeltagarna kan avstå från att svara på vissa frågor om de så vill. Frågorna är formulerade för att öppna upp för deras personliga tolkning och individuella svar (Eldén 2020). Vidare lyfter Eldén (2020) samtyckeskravet som innebär att forskarna ska inhämta intervjudeltagarnas samtycke. För ett informerat samtycke har intervjudeltagarna därför skrivit under en samtyckesblankett (se bilaga 2) innan intervjun började. Samtyckesblanketten omfattar information om hur intervjudeltagarnas personuppgifter kommer hanteras och att de när som helst under arbetets gång kan ställa frågor. Även här betonas frivilligheten i deltagandet. Informationsbrevet och samtyckesblanketten ger intervjudeltagarna information om att de när som helst kan dra tillbaka sitt samtycke under studiens gång utan konsekvenser. Detta gäller även efter det att intervjun genomförts, i vilket fall intervju inte kommer användas som empiriskt material i studien (Eldén 2020). För att ytterligare vidhålla ett informerat samtycke har varje intervjudeltagare gett muntligt samtycke till att deras röster kommer att spelas in.

Fortsättningsvis gäller konfidentialitetskravet som innebär att intervjudeltagarnas personuppgifter ska bevaras på ett sätt så att det inte röjs (Bryman 2018). Ett hinder med underskrivna samtyckesblanketter är att intervjudeltagarnas personuppgifter riskerar att röjas eftersom det är lättåtkomligt, varför samtyckesblanketterna har förvarats utskrivet i en mapp som endast vi har tillgång till (Eldén 2020). Det finns en risk att personuppgifter röjs även när det förvaras i en mapp, men risken reduceras avsevärt eftersom personuppgifterna är lättare för utomstående att komma åt om de istället skulle förvaras på datorn. Informationsbrevet presenterar även hur intervjudeltagarnas personuppgifter kommer hanteras, både i det inspelade materialet och i analysen. Det framkommer även att allt material, vilket innefattar samtyckesblanketten, transkriberingar och ljudfiler kommer raderas när uppsatsen är godkänd. Intervjuerna spelades in med diktafon, som sedan har laddats upp i ett krypterat USB. Således har utomstående inte kunnat ta del av de inspelade intervjuerna. Skulle obehöriga mot förmodan få tag på materialet, nämns inga namn eller andra personuppgifter i inspelningarna. För att ytterligare säkerställa att obehöriga inte tar del av personuppgifter och det transkriberade materialet har intervjudeltagarna tilldelats fiktiva namn. Från början valde vi att nämna intervjudeltagarna som "Intervjudeltagare A" et cetera, men insåg att det gav analysen en omänsklig karaktär. Risken med fiktiva namn kan vara att det ger läsaren associationer till andra socialarbetare, varför vi har valt att inte koppla benämnda yrken till specifika intervjudeltagare (Eldén 2020). Detta har vi även gjort för att skapa ytterligare anonymitet för intervjudeltagarna. Slutligen gäller nyttjandekravet, vilket innebär att intervjudeltagarnas uppgifter som samlas in genom intervjuer endast ska användas för syftet (Eldén 2020). Utomstående kommer inte ta del av intervjuerna förutom de citat som diskuteras i analysen, vilket även är av relevans i förhållande till de krav som presenterats ovan. Slutligen har vi i genomförandet av digitala intervjuer befunnit oss i en privat omgivning där utomstående inte kunnat ta del av vad intervjudeltagarna säger. Det har således möjliggjort för intervjudeltagarna att känna sig bekväma med sitt deltagande och sina svar, trots att intervjuerna genomfördes digitalt.

4.7 Arbetsfördelning

Vi genomförde inledningskapitlet gemensamt för att vara överens och ha en delad bild över syfte, frågeställningar och det fokus som studien ska ha. I sökandet av vetenskaplig forskning arbetade vi separat med ett gemensamt dokument där vi delade anteckningar för relevant forskning som hittades. Vid formulering av tidigare forskning arbetade vi separat med olika kapitel för att sedan renskriva det tillsammans, vilket möjliggör för en sammanhängande text.

Vi deltog tillsammans under samtliga intervjuer, men delade upp transkriberingarna jämnt. För att säkerställa att transkriberingarna var så korrekta som möjligt lyssnade vi båda på transkriberingar och rättade stavfel eller missade ord. På så sätt har vi båda två bearbetat intervjuerna. Vidare delade vi upp teoriavsnittet genom att skriva om olika delar för att sedan läsa igenom allt tillsammans. Vid kodning av insamlat empiriskt material arbetade vi tillsammans för att vara överens om teman och relevanta citat. Det innebär även att vi arbetade med analysavsnittet gemensamt. Till sist formulerade vi slutdiskussionen för att knyta an alla avsnitt. För att tydligt diskutera och motivera våra reflektioner skrevs slutdiskussionen gemensamt.

5. Resultat och analys

I detta kapitel redogörs resultat och analys av insamlat empiriskt material. Kapitlet är uppbyggt på tre olika teman som diskuteras utifrån tidigare forskning och vårt teoretiska ramverk kopplat till *känsloarbeta* och *emotionell intelligens*. Första temat, *Känslor som kunskap*, avser att diskutera hur socialarbetare resonerar om känslor i socialt arbete samt hur socialarbetare och klienten speglar sina känslor mot varandra. Följande tema, *Känslor som en möjlighet*, presenterar hur socialarbetare använder sig av känslor i relationsskapandet och i arbetet med klienter. Sista temat, *Känsloarbeta som en del av socialarbetarnas yrkesutövande*, presenterar socialarbetares syn på yrkeserfarenhet och dess betydelse för känsloarbetet de utför.

5.1 Känslor som kunskap

Ett mönster vi har uppmärksammat i intervjuerna med socialarbetarna har varit kopplingen mellan känslor och att vara människa. När människor möter varandra uppstår känslor, något som socialarbetare inte kan bortse från i sitt arbete. Intervjudeltagarnas koppling till känslor och att vara mänsklig beskrivs av Fabian på följande vis:

Känslor är det som gör oss människor. Känslor är grunden för att kunna ha en relation. Att kunna förstå känslan av ilska och frustration är nyckeln till att kunna bygga vidare. Utan känslor så har vi ingenting vi kan bygga något med, för jag anser att relationsbyggande i socialt arbete är nyckeln till att komma framåt. Fabian

Fabian beskriver hur känslor är en grundläggande aspekt i samspelet mellan människor. Känslor är något komplext som uppstår inom varje person, och kan därför inte väljas bort. Därav blir känslor något som socialarbetare behöver förhålla sig till i interaktionen mellan honom och klienten. Känslor kan istället förstås som en slags kunskap för att skapa en relation. I citatet lyfter Fabian hur känslor är byggstenen i relationsskapandet med klienten och att socialarbetaren inte kan bygga något utan känslor. Howe (1998) beskriver socialt arbete som en relationsbaserad praktik där interaktionen och relationen mellan socialarbetare och klient blir grundläggande. Socialarbetaren och klienten deltar tillsammans i interaktionen där de reagerar på varandras känslor, vilket möjliggör för ett relationsskapande. För att relationsskapandet ska fungera betonar Fabian vikten av hans förståelse för klientens olika känslor. Att som socialarbetare förstå känslor och dess relevans för relationsskapandet, för att sedan bygga vidare på känslorna är att vara emotionellt intelligent. En aspekt av emotionell intelligens är interpersonell intelligens, som grundas i att socialarbetaren genom en god relationsförmåga förstår klientens känslor och hur han ska arbeta med det. Howe (2008) beskriver, likt Fabian, att relationsskapandet är nyckeln för att klienten ska känna sig motiverad i förändringsarbetet, samt att känslor skapar grunden för arbetet. För att relationen då ska vara progressiv behöver klienten visa någon form av känsla, vilket Calle uttrycker på följande vis:

Utan klientens känslor kan jag inte göra mitt jobb. En klient som inte har känslor eller som inte visar känslor, då tappar man sin karta. Det enda man vet då är att de inte visar några känslor. Calle

Calle beskriver klientens känslor som en karta, och utan sin karta är man vilse. I förhållande till socialt arbete kan det förstås som att klienten behöver visa känslor för att känslor ska kunna fungera som en slags kunskap, annars kan socialarbetaren inte göra sitt jobb. Fabian betonar att det enda han vet då är att klienten inte visar känslor. Det kan skapa en begränsning för i vilken grad känslor kan användas som kunskap, vilket således kan försvåra relationsskapandet. Socialarbetare behöver se och förstå klientens känslor för att i deras roll som professionell kunna erbjuda stöd och skapa förtroende (Howe 2008; Ingram 2013).

I det mellanmännsliga samspelet påverkas socialarbetare och klienter av varandras känslor, samtidigt som dessa känslor skapas i interaktionen mellan varandra. Att vara socialarbetare

kan innebära en exponering för andra människors lidande, där känslorna som uppstår i mötet speglas på olika sätt. Calle resonerar om det så här:

Jag tänker att man speglar människor. Vissa är extremt duktiga på att peta på en, hitta ens egna svaga punkter. Vi är väldigt perceptuella, man känner av vad andra människor känner. Till slut kommer de in under skinnet och då måste man vara jätteförsiktig. Man kan inte bedöma exakt vilka situationer som kan trigga sin egen reaktion. Calle

Calle förklarar att det finns situationer då klientens känslor och agerande kan ge upphov till en reaktion hos sig själv. Calle lyfter att han behöver vara försiktig då han inte vet vilka situationer som kan skapa en reaktion för honom. Med utgångspunkt i interpersonell och intrapersonell intelligens kan socialarbetare genom en självmedvetenhet skapa en förståelse för sina egna reaktioner över klientens känslor eller agerande. Det kan därav skapas en förståelse för hur socialarbetarens egna reaktioner och känslor kan påverka relationsskapandet med klienten. Genom att socialarbetaren i gensvar styr sina egna känslor kan relationen mellan socialarbetaren och klienten få ett annat utfall, jämfört med om socialarbetaren hade valt att visa sin reaktion och känslor (Howe 1998; 2008; Morrison 2007). Calle beskriver att man speglar människor samt känner av vad andra människor känner. De känslor som klienten upplever i mötet kan förstås som att de anammas av socialarbetaren och kan påverka dennes förhållningssätt. Interaktionen mellan socialarbetaren och klienten beskrivs även av Alexander och Charles (2009) utgå från att de två parterna reagerar på varandras känslor, samt ger svar på varandras handlingar. Genom kunskap om hur känslor påverkar varandra i det mänskliga samspelet skapar socialarbetare en förståelse för hur spegling av känslor kan påverka socialarbetarens reaktioner. Med spegling av känslor innebär det alltså att påverkan av känslor kan gå åt båda riktningar. Med detta menar vi att socialarbetarens känslor även kan smitta av sig på klienten. I nedanstående citat beskriver Gabriella det på följande vis:

Det är viktigt att försöka styra sina känslor. Det första personen ser eller hör är ditt kroppsspråk, tonläge, hur du pratar och betar dig på mötet. Om man utstrålar fel känslor eller signaler så smittar det av sig på klienten. Det du utstrålar som socialarbetare präglar relationen. Gabriella

Som Gabriella beskriver kan hennes känslor påverka hennes kroppsspråk. Detta ger en indikation på att socialarbetare genom att vara observanta över sina egna känslor och vad dessa utstrålar skapar en sorts kunskapsform. Gabriellas känslor smittar av sig på klientens känslor, och känslorna som hon utstrålar genom kroppsspråk, tonläge och beteende i mötet präglar relationen med klienten. Genom kunskap för de känslor som Gabriella utstrålar i mötet kan hon förhålla sig på ett adekvat sätt. Som diskuterat ovan kan även socialarbetare bli påverkade känslomässigt av klienten, men skillnaden här blir att socialarbetaren enligt de känsloregler som finns i arbetet inte kan visa alla sina känslomässiga reaktioner inför klienten. Känslorbetet innefattar en mental förmåga där socialarbetaren behöver styra sina egna känslor och reaktioner så att klienten känner sig säker i relationen. Det kan förstås som att socialarbetare genom kunskap över känslor har en medvetenhet om vad som behöver styras. Känslostyrningen stämmer inte alltid överens med socialarbetarens egna känslor, men som professionell är det något som behöver regleras med en viss försiktighet (Hochschild 2012; Falkenström & Hjärpe 2018). Denna typ av känslostyrning kan förstås utifrån ytligt skådespel där socialarbetaren styr sina känslor genom att kontrollera sin mimik, ordval och kroppsspråk (Hochschild 2012). Genom att socialarbetare har en kunskap om känslor, hur det påverkar kroppsspråk och tonläge kan socialarbetaren utifrån sin kunskap göra en passande handling för situationen. Att kunskap leder till handling för socialarbetare är något som ytterligare kommer diskuteras i nedanstående tema.

5.2 Känslor som en möjlighet

Intervjudeltagarna i studien resonerar på olika sätt hur känslor skapar en möjlighet för arbetet med klienten. I det här temat diskuteras det hur socialarbetare beskriver att de använder känslor i förändringsarbetet med klienter. För att presentera temat har vi valt ett första citat där Calle berättar om sina egna känslor som ett verktyg och hur han genom empati och medkänsla skapar en relation med klienten:

Vi jobbar konstant med våra känslor, det är att arbeta med sin hjärna. Man har bara sig själv som verktyg. För att skapa en starkare relation använder jag känslor i form av empati och medkänsla. Genom att visa empati kan jag skapa en ännu närmre relation till mina klienter och jag kan då visa mina klienter att jag försöker förstå dem. Calle

Utifrån tidigare tema har socialarbetarens och klientens känslor kunnat förstås som en kunskap för socialarbetare. Calle resonemang indikerar att känslor kan ytterligare diskuteras som en möjlighet. Känslor kan bli en möjlighet genom att socialarbetarens förståelse och kunskap om känslor leder till en handling. Calle beskriver sina egna känslor som ett verktyg för att skapa en starkare relation med klienten. Han kan beskrivas ha en förståelse för vilken roll hans egna känslor har i arbetet med klienten. Som socialarbetare innebär det att vara emotionellt intelligent, nämligen att genom självmedvetenhet kan socialarbetaren hantera sina egna känslor (Howe 2008). En del forskare inom tidigare forskning skiljer på empati och medkänsla, men Calle beskriver hur han använder båda känslorna i relationsskapandet med klienten. Calle kan genom sin empati och medkänsla visa klienterna att han försöker förstå dem, vilket kan skapa en tryggare miljö för klienten. Relationen mellan socialarbetare och klient behöver vara en säker miljö för att klienten ska känna sig motiverad i förändringsarbetet och våga kommunicera sina känslor. Genom empati kan socialarbetaren visa att han har en förståelse för klientens känslor och situation. En handling görs således utifrån den empatiska förståelsen (Howe 2008; Gerdes & Segal 2009).

Trots att känslor beskrivs vara ständigt närvarande i interaktionen mellan socialarbetare och klient, har ett flertal intervjudeltagare betonat hur arbetet blir svårare när klienten inte visar några känslor. Även om känslor finns i rummet, betyder det inte alltid att klienten visar eller uttrycker dessa. Vi vill därför diskutera hur socialarbetare beskriver att känslor som kunskap och som möjlighet kan vara begränsat när klienten inte visar känslor. Gabriella förklarar det på följande vis:

Det är skillnad på att prata med en person som inte visar några känslor alls och en som visar. Det är lättare att prata med någon som visar känslor, för då kan jag bekräfta. De känslorna kan jag använda i relationsskapandet och skapa en trygghet. Om personen inte alls visar några känslor så blir det svårt att fånga upp. Gabriella

Citatet tyder på att känslor behöver bli synliga för att det ska användas som ett verktyg i förändringsarbetet. En socialarbetare behöver arbeta utifrån en förståelse för både sina egna och klientens känslor (Howe 2008). Genom att bekräfta klientens känslor möjliggör det för klienten att känna sig trygg och våga prata om sina känslor. När klientens känslor då inte kan fångas upp blir det svårare för socialarbetaren att bekräfta klientens känslor samt agera utifrån

dem. Det är just när klienten känner att det är en säker miljö i relationen som klienten kan börja arbeta på sina känslor och utvecklas. Med stöd i emotionell intelligens arbetar Gabriella utifrån hennes förståelse för klientens känslor. Utan klientens känslor blir det svårare för socialarbetaren att reagera eller skapa sig en förståelse för situationen. Genom förståelse kan känslorna istället ses som en möjlighet, vilket i följd skapar en handling (Howe 2008). En annan intervjudeltagare i empirin ser, likt Gabriella, känslor som en nödvändighet för att arbeta med klienten. Emelie beskriver nedan att när klienten visar känslor, oavsett klientens affekt, ser hon det som en möjlighet i förändringsarbetet:

Om min klient blir arg på mig och säger något. Det är en känsla som kan uppfattas som negativ, men den blir positiv i rummet eftersom vi kan sätta fingret på det. Så länge jag kan hålla mig från att bli triggad av det och istället se det som ett verktyg, till att lära känna klientens känslor så tänker jag att alla känslor som har visats har varit positiva. Emelie

Emelie beskriver att känslor som hon i början uppfattar som negativa, kan leda till något positivt i rummet. Även känslor som ilska, frustration och irritation kan användas som verktyg i arbetet med klienten, de blir en möjlighet så länge klienten visar känslorna och att det synliggörs. Däremot krävs det i dessa situationer att socialarbetaren inte blir triggad av det, som Emelie beskriver, utan att istället se känslorna som klienten väljer att visa som ett verktyg. I tidigare forskning beskriver O'Connor (2020) hur socialarbetare kan använda känslor som resurser i förändringsarbetet med klienter, dock enbart om känslorna först bearbetas av socialarbetaren. Utöver Emelie har majoriteten av intervjudeltagarna nämnt hur de som socialarbetare kan påverkas av klienters känslor eller ageranden. För att som socialarbetare undvika att bli triggad kan man med hjälp av självmedvetenhet och självhantering utveckla en förståelse för klientens känslor, något som Howe (2008) beskriver som att vara intrapersonellt intelligent.

När något skapar en känslomässig reaktion för socialarbetaren beskriver intervjudeltagare hur de behöver reflektera över vad som hände med dem i mötet. Några intervjudeltagare förklarar hur de ibland inte kan styra sina känslor i mötet med klienter och måste istället gå ut ur rummet för att samla sig. I citatet nedan resonerar Emelie om det så här:

Jag har behövt låtsas att jag ska gå ut och göra något för att samla mig lite. Om någon skriker på dig eller är arg på dig, så är känslorna svåra att styra. Känslor smittas oftast, då blir man själv irriterad och behöver kanske avsluta mötet. Man är ju inte mer än människa. Emelie

Emelie beskriver att klientens känslor kan smitta av sig på henne. Socialarbetarens anamning av klientens känslor kan beskrivas som en affektiv respons där hon reagerar, ibland ofrivilligt, på klientens känslor och handlingar (Gerdes & Segal 2011). Detta kan ge en förklaring till varför ett flertal intervjudeltagare själv upplevt att klienters känslor har smittat av sig på dem. Emelies citat kan förstås som att hon även kan bli känslomässigt påverkad av klienten, och behöver därför innefatta en viss självmedvetenhet för att förstå när eller varför hon själv blir irriterad. Howe (2008) beskriver att en emotionell intelligent socialarbetare är någon som kan hantera både klientens och sina egna känslor för att engagera sig och hjälpa klienter reglera sina känslor. Det innebär dock inte att klientens agerande inte kan skapa en reaktion för socialarbetaren. Däremot innebär det att socialarbetaren, trots dessa omständigheter, genom medvetenhet om sina känslor och hur dessa kan påverka relationen med klienten väljer att hantera situationen på ett adekvat sätt. Känslor kan ytterligare förstås som en möjlighet genom att socialarbetaren och klienten visar sina känslor för att kommunicera. I citatet nedan beskriver Doris hur hon använder sig av sina egna och klientens känslor i arbetet med klienten för att förmedla något, men också för att förstå:

Med mina känslor kan jag visa en klient hur jag känner. Tycker jag att klienten har gjort fel, tycker jag att klienten är på rätt väg, allt sånt kan jag visa med mina känslor och samma sak tillbaka. Om klienten är arg eller kritisk mot mig så behöver jag gå tillbaka och se vad jag kan göra bättre. Det handlar om klienten, hur de reagerar på grund av någonting. Doris

Doris lyfter att hon utifrån klientens känslor och reaktioner kan skapa en förståelse för klienten. Till följd av att klienten känner specifika känslor gentemot socialarbetaren kan frågor gällande arbetsprocessen med klienten uppstå. Vad gjorde jag som triggade klienten? Vad säger klientens känslor mig? Hur ska jag fortsätta arbetet utifrån det? Genom reflektion kan socialarbetaren lära känna klienten ytterligare och förstå hur klienten som individ fungerar, vad som gör klienten arg eller glad. Klientens känslor och reaktioner kan således vara en möjlighet för att förstå hur socialarbetaren ska anpassa förändringsarbetet med hänsyn

till klientens individuella behov. Enligt Howe (2008) beskrivs en emotionellt intelligent socialarbetare använda sin förståelse av både klientens och sina egna känslor för att göra en handling, och skapa en trygghet för klienten. Känslorna blir alltså genom socialarbetarens reflektion en möjlighet. Oavsett om känslorna som klienten visar är av ilska, sorg eller frustration, så kan klientens affekt hjälpa socialarbetaren att arbeta med känslorna (Howe 2008). Doris förklarar även hur hon använder sina känslor som verktyg för att visa klienten hur hon känner. Samtidigt som socialarbetare behöver förhålla sig till känsloregler, kan hon genom självhantering bestämma hur hon vill visa lämpliga känslor och kommunicera utifrån det (Hochschild 2012). Det kan förstås som att socialarbetare även kan använda sina egna känslor som en möjlighet i relationsskapandet, något som Bianca beskriver ytterligare:

Man vill inte sitta och gråta öppet med de man sitter i mötet med. Samtidigt tycker jag inte det är fel att man ändå visar att man blir tagen, det kan ibland vara till nytta. Jag har arbetat och jobbat på att svälja ner de värsta tårarna, men ändå visa att man blir berörd. Bianca

Som socialarbetare kan Bianca enligt arbetets känsloregler inte visa alla sina verkliga känslor. Hon balanserar mellan att förhålla sig till sin yrkesroll och samtidigt visa lämpliga känslor (Hochschild 2012). Av tidigare forskning framgår det att socialarbetare brister i sitt professionella förhållningssätt när personliga känslor visas i mötet med klienten, men även att det ibland kan vara till en fördel (Cook 2020). Bianca nekar inte att hon kan bli känslomässigt påverkad av klienten och beskriver istället sina egna känslor som något hon kan ta nytta av. Citatet indikerar att Bianca aktivt styr hur hon väljer att visa känslorna inför klienten. Hon skiljer på det genom att lyfta hur pass mycket av sina känslor som hon väljer att visa. Att gråta inför klienten vill hon undvika, men samtidigt vill hon visa att hon blir berörd. Detta kan förstås som att Bianca genom djupt skådespel kontrollerar vad hon vill visa och hur mycket av hennes egna känslor klienten tillåts ta del av. Genom det djupa skådespelet hanterar och anpassar socialarbetaren sina känslor för att visa nödvändiga känslor i mötet (Hochschild 2012).

Ytterligare ett mönster som vi har uppmärksammat är hur intervjudeltagare beskriver att de vill skapa en trygghet och att klienten ska känna igen sig i mötet. Hochschild (2012) beskriver två typer av djupt skådespeleri, varav den andra är att indirekt använda sig av fantasi för att

framkalla en känsla i rummet. Emelie beskriver nedan hur hon motiverar klienterna att berätta om sina känslor genom att relatera till sina erfarenheter av känslor:

Jag kan prata om känslor och då kan jag ibland trycka in mig själv. Jag kan till exempel prata om att jag vet hur det är att vara arg. Så jag använder inte min känsla i rummet, men jag använder mina erfarenheter av känslor. För jag vill att de ska känna igen sig och då blir det lättare för dem att berätta. Jag använder känslorna genom att plocka in dem i rummet och låta dem få en röst, ett namn. Emelie

Emelie beskriver hur hon skiljer mellan känslor som hon själv känner i rummet och hennes erfarenheter av känslor. Hon använder sina egna erfarenheter av känslor som liknar det klienten upplever för att visa en förståelse för klienten. O'Connor (2020) förklarar att socialarbetare kan använda "sätt att känna" i relationsskapandet med klienten, vilket innebär att socialarbetare använder sig av känslor och fantasi i interaktioner med klienter. Dessa två aspekter framgår i citatet i den bemärkelse att Emelie använder känslorna som uppstår i mötet genom att synliggöra dem. Hon använder sig av fantasi för att diskutera klientens känslor i rummet genom att separera känslorna från personen och ge dem en egen benämning. För att därtill koppla an till klienten och visa förståelse till klientens känslor, beskriver Emelie att hon berättar för klienten om sina egna upplevelser av känslor. Som tydliggörs i citatet gör hon detta för att klienter ska känna igen sig och ha lättare att berätta. Med stöd i Howe (2008) kan socialarbetarens förmåga att skapa en igenkänning och trygghet för klienten diskuteras utifrån interpersonell intelligens. Detta innebär att socialarbetare arbetar utifrån en förståelse för det mellanmänniska, vilket innefattar en förmåga att uppfatta andra människors känslor och veta hur man på ett effektivt sätt arbetar med dem. Klienterna känner sig tryggare att kommunicera sina känslor eftersom socialarbetaren validerar klienten med hjälp av sina egna känslor. Således kan det främja relationen, då socialarbetaren låter klienten relatera till henne.

5.3 Känslorarbete som en del av socialarbetarnas yrkesutövande

Det sista temat kommer diskutera intervjudeltagarnas erfarenhet av känslor i förhållande till yrkeserfarenhet. Intervjudeltagarna skiljde på hur privata, personliga och professionella känslor nyttjades i relationsskapandet med klienter. Känslor och yrkesutövandet kommer vidare kopplas till empatitrötthet och utbrändhet samt intervjudeltagarnas beskrivning av

motivation och välbefinnande i känslorbetet. Inledningsvis berättar Calle hur hans reaktion över känslor i arbetet underlättas genom yrkeserfarenhet:

Jag tänker att genom yrkeserfarenhet förstår man vad man har att göra med. Man förstår lite snabbare hur man ska bemöta olika personer. I början tror jag att jag reagerade mer på berättelser än vad jag gör nu. Calle

Citatet indikerar att yrkeserfarenhet underlättar arbetet med känslor och att socialarbetaren lär sig hur olika klienter ska bemötas genom yrkeserfarenhet. Som tidigare forskning presenterar är socialarbetarens yrkeskompetens en påverkande faktor för hur arbetet med sina egna och klientens känslor hanteras. Diskuterat utifrån tidigare forskning är yrkeserfarenhet den avgörande faktorn för om exponering för klientens känslor och svåra situationer leder till utbrändhet eller välbefinnande (Hsieh, Jin & Guy 2012). Detta kommer diskuteras ytterligare i nedanstående text. I tidigare tema har intervjudeltagare nämnt att de kan bli irriterade på klienten, vilket är något som de själv måste kontrollera. Detta kan även förstås utifrån socialarbetarens yrkesutövande där känslostyrningen kan användas i ett behandlande syfte. Emelie beskriver det på följande vis:

Klienten sa saker där jag kände att jag blev irriterad. Det är en känsla som jag måste härbärgera själv, jag kan inte visa det. Men jag kan använda den i form av att jag kan lägga märke till att jag blir arg och prata med klienten om det. Jag använder mina egna reaktioner i ett behandlande syfte. Emelie

Emelie beskriver hur hon måste härbärgera sina känslor i mötet med klienten. Dessa känslor kan inte visas för klienten, men istället för att se på situationen som något negativt väljer Emelie att omvandla det till något positivt. Emelie beskriver hur hon märker att hon blir irriterad och väljer att kontrollera det samtidigt som hon talar med klienten om hennes reaktion. Det kan förstås som att Emelie kognitivt bearbetar sina känslor och väljer att använda sina reaktioner i ett behandlande syfte (Gerdes & Segal 2011). Genom att Emelie styr sina känslor kan hon med hjälp av ett ytligt skådespel låta bli att visa olämpliga känslor för klienten (Hochschild 2012). Om känslorna visas på ett okontrollerat sätt kan det leda till att klienten känner sig osäker i relationen och drar sig tillbaka. Socialarbetarens känslor hanteras och anpassas även utifrån hennes intrapersonella intelligens, det vill säga att hon genom självkännedom förstår att hennes reaktion behöver kontrolleras i situationen (Howe

2008). Ytterligare en aspekt av socialarbetarens egna känslor är hur yrkesutövandet i förhållande till privatlivet kan påverkas när socialarbetaren upplever svåra känslor privat under en period. Detta har diskuterats av forskning vara en påverkande faktor för socialarbetarens känslomässiga tillgänglighet i arbetet (Moesby-Jensen & Nielsen 2015). Emelie förklarar det så här:

Om det är en tuff period privat så kanske vi drar ner tempot på jobbet så att det inte blir ett överflöd av medkänsla till klienten samtidigt som vi hanterar personliga saker. Annars stänger vi av på jobbet som en överlevnadsstrategi. Man måste hantera det privata så att man kan vara känslomässigt tillgänglig för sina klienter. Emelie

Citatet indikerar att socialarbetarens yrkesutövande kan påverkas av det känslomässiga tillstånd socialarbetaren befinner sig i privat. Emelie beskriver att om socialarbetaren genomgår svåra känslor privat och samtidigt behöver ha medkänsla för klientens känslor i arbetet kan det leda till att socialarbetaren stänger av på jobbet som en överlevnadsstrategi. Med stöd i Hochschilds (2012) teori om känslorarbete, kan svårigheter att separera yrkesutövandet från det privata förklaras som en del av det ytliga- och djupa skådespelet. Som Emelie beskriver kan det handla om att socialarbetaren känner alltför helhjärtat med klienten samtidigt som hon själv genomgår en svår period privat. Det kan därmed leda till svårigheter för socialarbetaren att avpersonalisera påfrestande situationer som hon utsätts för på arbetet. Emelie lyfter att hon behöver hantera det privata för att kunna vara känslomässigt tillgänglig för sina klienter, varför det kan förstås som att en gränsdragning mellan yrkesutövandet och privatlivet blir nödvändigt. Sammanflätningen mellan yrkesutövande och privatliv, samt överflödet av känslor kan således resultera i att socialarbetaren slutar bry sig om arbetet och distanserar sig känslomässigt (Hochschild 2012). Även Cook (2020) förklarar att socialarbetarens upplevelser av utmanande känslor i arbetet med klienter kan leda till känslomässigt tillbakadragande. I följande citat kommer socialarbetarens yrkeserfarenhet kopplat till känslor diskuteras ytterligare i förhållande till det privata, personliga och professionella förhållningssättet. Gabriella resonerar om det på följande vis:

Det är ett psykiskt krävande arbete. Man behöver skilja på privata och personliga känslor. Man kan använda känslorna på ett professionellt plan, man ska inte vara privat, men man kan ändå vara personlig. Det är en vanesak också, man lär sig, och det betyder inte att man blir känslökall, utan att man blir professionell. Man kan styra sina känslor, visa dem och använda dem i rätt syften. Gabriella

Gabriella förklarar att hon skiljer mellan privata, personliga och professionella känslor. Hon beskriver att socialarbetare kan vara personliga samtidigt som de inte är privata i arbetet med klienter. Det kan diskuteras utifrån att socialarbetare i sitt arbete tar an en professionell roll i sitt yrkesutövande som kräver att de hanterar sina egna känslor i mötet med klienten. Utifrån det ytliga skådespelet styr socialarbetaren vilka känslor som visas inför klienten. Det ytliga skådespelet kan därmed bidra till att socialarbetaren använder känslorna som en yrkeskompetens i förändringsarbetet med klienten (Hochschild 2012). Det ytliga skådespelet kan även bidra till att socialarbetaren undanhåller privata känslor i mötet med klienten, och istället väljer att visa de känslor som är lämpliga för yrkesutövandet. Som Gabriella betonar innebär det inte att socialarbetaren är känslökall, utan istället att det kan hjälpa socialarbetaren skilja på ett privat, personligt och professionellt förhållningssätt. Gabriella lyfter dock att detta är en vanesak, något som socialarbetaren lär sig med tiden. Även Hochschild (2012) förklarar att förmågan att separera sina roller i känslöarbetet är beroende på socialarbetarens yrkeserfarenhet. Ytterligare beskrivningar av skillnaden mellan privata, personliga och professionella känslor framkommer av flera intervjudeltagare. Calle beskriver det så här:

Jag kan berätta för klienterna om saker på ett icke-privat plan. Om jag berättar på ett personligt plan, till exempel "så här har jag det hemma ibland" så kan jag normalisera. Det gör något med känslorna för klienten. Calle

I förhållande till Gabriellas beskrivning väljer även Calle att skilja på sina berättelser för klienten på ett privat och personligt plan. Calles exempel indikerar att han kan berätta om hur han har det hemma på ett personligt plan men att han samtidigt håller det privata i berättelsen för sig själv. Genom att berätta om känslor på ett personligt plan normaliserar Calle de känslor som klienten kan uppleva, vilket kan skapa en trygghet för klienten. Klientens känslor valideras och socialarbetaren visar att känslorna är accepterade i relationen. Förmågan att hantera känslor beskrivs som att innefatta en emotionell intelligens. I detta fall hanterar

socialarbetaren både sina egna och klientens känslor, vilket hjälper klienten att öppna upp sig och känna trygghet i rummet. Det kan således utveckla relationen och förändringsarbetet (Howe 2008).

En annan aspekt av yrkesutövandet är när empatin för klienten blir överväldigande. Intervjudeltagarna beskriver hur arbetet ibland kan innebära att de tar del av lidande och känsliga berättelser. Ingen av intervjudeltagarna nekade att de känner empati för sina klienter, men menar att det ibland kan bli för mycket medlidande. Calle beskriver det på följande vis:

En nackdel med för mycket empati är att man kanske går för långt in i ärendet och inte stannar upp. Det är därför det också är känsligt för om min hjärna inte funkar som den ska eller om man blir trött av att känna in allas lidande så trubbar man av. Ibland går man från möten och känner sig som en disktrasa.
Calle

I citatet förklarar Calle att socialarbetare ibland kan känna för mycket empati för klienter och kan gå för djupt in i ärendet. Om empatin för klienter blir överväldigande för socialarbetaren finns risken att socialarbetaren upplever en trötthet samt, som Calle beskriver, trubbar av till följd av att känna in allas lidande. Calles beskrivning kan förstås utifrån begreppet empatitrötthet. Om socialarbetare då har svårt att hantera tröttheten som uppstår av att anamma klienters känslor kan det leda till negativa konsekvenser i längden (Kleineidam & Fischbach 2023). Hochschild (2012) diskuterar utbrändhet utifrån ytligt- och djupt skådespel och förmågan att separera det privata från det professionella. Risken för utbrändhet kan öka i situationer där den professionella alltför engagerat identifierar sig till arbetet och klienten. Det leder då till att socialarbetare har svårt att avpersonalisera påfrestande situationer som de utsätts för i arbetet med klienten, och istället påverkas personligt av det som sker (Hochschild 2012).

I tidigare forskning framgår det att skillnaden för välbefinnande i arbetet och risken för utbrändhet grundas i hur socialarbetaren själv hanterar känslorna som uppstår i arbetet med klienten. Socialarbeters psykiska mående kan påverka deras förmåga att använda sig av sina resurser för att hantera de känslomässiga tillstånd som uppstår (Moesby-Jensen & Nielsen 2015). Känslor som socialarbetare behöver bemöta i sitt arbete kan även upplevas som särskilt utmanande de dagar då socialarbetaren själv inte mår bra. Calle betonar detta genom att lyfta

hur empati kan vara särskilt överväldigande de stunder då hans hjärna inte fungerar som den ska. En ökad sårbarhet för att bli påverkad negativt av empati för klienter kan då möjligtvis uppstå till följd av försämrat mående hos socialarbetaren, samt försämrad förmåga att hantera känslor i arbetet (Moesby-Jensen & Nielsen 2015). I kontrast till detta har Bianca valt att beskriva exponering för känslor som en motivationsfaktor utöver att det är utmanande:

Det är jobbigt att höra tunga berättelser varje dag, men det ger motivation också. Det som motiverar mig är att se hur människor kan växa och att man kommer vidare. Det positiva är när man ger någonting och får så mycket tillbaka, ett resultat. Att man kan få lite stolthet över sig själv. Bianca

Att som socialarbetare exponeras av andra människors känslor och bli särskilt påverkade av dessa kan vara utmattande, något som Bianca lyfter. Känslor som uppstår i mötet kan enligt forskning leda till motivation, trots att det kan kännas jobbigt att frekvent höra tunga berättelser. Radey och Figley (2007) menar att socialt arbete leder till välbefinnande istället för utmattning när positiva erfarenheter överväger de negativa känslorna. Bianca berättar hur hennes motivation grundas i att se hennes klienter växa och må bättre, och att hon ser ett resultat. Det finns flera intervjudeltagare som beskriver det på liknande sätt, nämligen att yrkesutövandet blir belönande just på grund av att de arbetar med människor och ser hur klienter utvecklas. Även inom begreppet emotionell intelligens beskrivs socialarbetaren vara motiverad och engagerad när hon känner sig nöjd i yrkesutövandet (Howe 2008). Ytterligare kan det förstås genom en positiv aspekt där socialarbetaren förhåller sig positivt till arbetet och användningen av känslor. Den affektiva förmågan är något som socialarbetaren själv använder sig av, något som kan utvecklas genom yrkeserfarenhet (Radey & Figley 2007). Detta kan diskuteras vara den övervägande aspekten som Bianca beskriver; nämligen att trots exponering för tuffare känslor motiveras hon av de positiva känslor som arbetet kan medföra.

6. Slutdiskussion

Syftet med denna studie har varit att undersöka hur socialarbetare använder sina egna och klientens känslor i relationsskapandet och på vilket sätt socialarbeters erfarenheter av känslor kan förstås som en del av yrkesutövandet. Med utgångspunkt i frågeställningarna kommer vi diskutera sammanfattande slutsatser och reflektioner gällande de tre olika teman i analysen. Varje tema representerar en frågeställning i nummerordning. Avslutningsvis reflekterar vi

över begränsningar i studien och tankar om vårt teoretiska ramverk, samt kunskapsluckor som vid framtida forskning kan vara av intresse att undersöka.

Det första temat knyter an till frågan hur socialarbetare resonerar om känslor i praktiskt socialt arbete, varpå intervjudeltagarna betonade att känslor är det som gör oss människor. Känslor förstås som centralt i interaktionen mellan människor, och blir grundläggande i relationsskapandet. Fortsättningsvis presenteras känslor som alltid närvarande, samtidigt som intervjudeltagare upplevde det svårare med arbetet när klienten *inte* visade några känslor. Vi menar att känslor sannolikt fortfarande finns närvarande i rummet, men att klienten kan välja att inte visa sina känslor, precis som att socialarbetare väljer att styra sina känslor. Socialarbetare vill ha kunskap om klienten, och det är bland annat med hjälp av klientens känslor som det nås. Utifrån intervjudeltagarnas resonemang om känslor har vi alltså skapat en förståelse om känslor som en kunskapsform. Med stöd i teorier kan socialarbetare med hjälp av förståelse för klienten och deras känslor skapa en relation med goda förutsättningar, varpå arbetet blir svårare om känslorna inte kan fångas upp. Både tidigare forskning och vår studie har ytterligare visat att detta kan medföra svårigheter för socialarbetare i relationsskapandet.

Utgångspunkten i det andra temat är frågeställningen som rör hur socialarbetare beskriver att de använder sig av sina egna och klientens känslor i relationsskapandet. Vare sig klienten är arg eller glad i mötet valde intervjudeltagarna att beskriva känslorna som en möjlighet, något de kan använda som ett verktyg i relationsskapandet. Vi kopplar även detta till föregående tema, där så länge känslor syns eller uttrycks kan det bli något positivt i arbetet. Fortsättningsvis indikerar analysen att socialarbetarnas egna känslor också blir en möjlighet som kan användas i relationsskapandet och förändringsarbetet. Genom att visa att de blir berörda eller normalisera klientens känslor möjliggör känslorna för ett relationsskapande grundat i trygghet och förståelse. Det framgår även att om socialarbetare visar för starka känslor i mötet kan det påverka relationen negativt, varpå socialarbetare behöver styra sina känslor och använda dem på ett medvetet sätt. Vidare beskriver intervjudeltagarna empati och medkänsla som en omedveten handling, men samtidigt att det aktivt kan användas för att skapa en starkare relation till klienten. Genom att välja hur socialarbetaren visar empati för klienten kan det medföra en känsla av förståelse för klienten, något som skapar en trygghet i relationen. Känslor kan alltså ses som en handling, där socialarbetarna gör en handling som

skapas utifrån känslorna. Denna handling, och hur socialarbetaren väljer att se på känslor som en möjlighet präglar således relationsskapandet med klienten.

Det sista temat ger svar på frågeställningen som rör hur vi kan förstå socialarbeters erfarenheter av sina egna och klientens känslor i arbetet som en aspekt av yrkesutövande. Yrkeserfarenhet beskrevs av intervjudeltagarna kunna hjälpa dem att lära sig hur olika klienter ska bemötas och vad de själva påverkas av i arbetet med klienter. Yrkeserfarenhet kan därmed underlätta arbetet med känslor genom att förse socialarbetare med en utökad förmåga att hantera och använda sig av känslor. Ett flertal intervjudeltagare särskilde även mellan privata, personliga och professionella känslor. En aspekt av detta är hur socialarbeters yrkesutövning kan påverkas av känslor som socialarbetaren upplever i privatlivet. Forskning beskriver svårigheter att separera yrkesutövandet från det privata, vilket kan leda till att socialarbetare har svårare att vara känslomässigt tillgängliga på arbetet. Vidare framgår det att intervjudeltagarna kan känna empatitrötthet och utbrändhet, men att deras motivation i arbetet överväger det. Socialarbetarnas kunskap och förståelse om både sina egna och klientens känslor kan alltså förstås påverka yrkesutövandet och deras professionella förhållningssätt. Känslor som kunskap kan därav ses som en aspekt av yrkesutövandet. Det är inte endast en handling, utan kunskapen om känslor blir en professionell handling.

Vi har valt att presentera våra resultat utifrån tre teman för att visa på olika aspekter av känslor i socialt arbete generellt och socialarbeters förhållningssätt till känslor specifikt. Det går samtidigt inte att bortse ifrån att de teman vi har presenterat flyter ihop i praktiskt socialt arbete. Intervjudeltagarna resonerade om känslor som en kunskap, och genom kunskapen blir känslor en möjlighet som resulterar i en handling. Känslor kan då förstås som ett verktyg som intervjudeltagarna använder i relationsskapandet, och utifrån den professionella rollen blir kunskapen en aspekt av yrkesutövandet. Av vår studie har vi funnit att majoriteten av intervjudeltagarna var medvetna om hur de använder både sina egna och klientens känslor i relationsskapandet. Det framgick även att alla intervjudeltagarna ansåg känslornas roll i arbetet som avgörande, något som gör oss mänskliga. Något vi inte förutsåg var hur intervjudeltagarna kopplade känslor till yrkesutövandet och den professionella rollen. Resultatet i studien tyder på att intervjudeltagarnas förhållningssätt till känslor och användning av känslor är baserat på yrkeserfarenhet. Känslor kan alltså förstås som ett konstant utvecklande fenomen där kunskap leder till möjlighet, som därefter leder till en professionell handling.

Att undersöka människors känslor och hur dessa får genomslag i socialarbeters yrkesutövande är förknippat med en rad svårigheter som även vi har upplevt i samband med denna studie. Vi vill lyfta att känslor kan tolkas på olika sätt, och eftersom det är ett fenomen som skiljer sig från varje person, blev det ibland svårt för oss att beskriva vad intervjudeltagarna menade. Vidare blev intervjudeltagarna emellanåt tveksamma för hur de skulle formulera sig inom ramen för frågorna. Vissa frågor upplevdes även svåra att förstå eller svara på, där intervjudeltagarna frekvent bad oss ställa om frågan eller om de kunde läsa frågan själv. Våra reflektioner grundas då i att det finns begränsningar i språket gällande hur intervjudeltagarna resonerar om hur de nyttjar och hanterar sina och klientens känslor. Eftersom känslor är subjektiva skiljer det sig för hur människor upplever och pratar om känslor. Hur intervjudeltagarna då tänker om känslor och vilka ord de väljer att beskriva känslor med kan på så sätt skilja sig åt beroende på person. Ytterligare en begränsning i studien har varit att vi valt att undersöka socialarbetare i allmänhet. I vårt material har vi sett att det finns skillnader för hur socialarbetare resonerar om känslor beroende på var socialarbetaren arbetar. Dessa skillnader synliggjordes mellan socialarbetare som arbetade i ett myndighetsutövande eller behandlande syfte. Känslornas förekomst och hur mycket socialarbetare behöver förhålla sig till känslor kan därmed diskuteras variera beroende på vilken yrkesroll en besitter. Därav blir det en begränsning att i studiens omfång svara på socialt arbete överlag. Det hade kanske blivit mer begripligt om vi undersökte myndighetsutövande och behandling i förhållande till känslor i kontrast till varandra. Dessa skillnader kan därav vara av intresse att undersöka i framtida studier gällande hur socialarbetare resonerar om känslor i arbetet och relationsskapandet med klienter, beroende på om de har en myndighetsutövande eller behandlande roll.

Referenslista

Alexander, Carla och Grant Charles (2009) Caring, Mutuality and Reciprocity in Social Worker-Client Relationships: Rethinking Principles of Practice. *Journal of Social Work*, 9(1), 5-22.

Bornemark, Jonna (2020) *Horisonten finns alltid kvar. Om det bortglömda omdömet*. Stockholm: Volante

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

Collins, Stewart (2007) Social workers, resilience, positive emotions and optimism. *Practice: Social Work in Action*, 19(4), pp. 255–269.

Cook, Laura L (2020) The home visit in child protection social work: Emotion as resource and risk for professional judgement and practice, *Child & Family Social Work*, 25(1), pp. 18–26.

Eldén, Sara (2020) *Forskningsetik. Vägval i samhällsvetenskapliga studier*. Lund: Studentlitteratur.

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

Falkenström, Helena & Teres Hjärpe (2018) Dokumentation och känslor: Socialsekreterares pappers- och känslorarbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 24(3-4).

Gerdes, Karen E. och Elizabeth Segal (2011) Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science. *Social Work*. 56(2), pp. 141–148.

Gerge, Anna (2011) *Empatitrött: att utveckla välmående i vård- och omsorgsyrken*. Insidan.

Hochschild, Arlie Russell (2012) *The managed heart: commercialization of human feeling*; updated with a new preface. Berkeley, Calif.: University of California Press.

Howe, David (1998) Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice*, 12(1), 45-56.

Howe, David (2008) *The emotionally intelligent social worker*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Hsieh, Chih-Wei, Myung H. Jin och Mary E. Guy (2012) Consequences of Work-Related Emotions: Analysis of a Cross-Section of Public Service Workers, *The American Review of Public Administration*, 42(1), pp. 39-53–53.

Ingram, Richard (2013) Locating Emotional Intelligence at the Heart of Social Work Practice, *The British Journal of Social Work*, 43(5), pp. 987–1004.

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

Kleineidam, Nicolaj J och Andrea Fischbach (2023) Emotional labour job characteristics in compassion work – Differentiating exposure, empathy, compassion, and distancing. *Work & Stress*, 37(4), pp. 531–551.

Moesby-Jensen, Cecilia K. och Helle Schjellerup Nielsen (2015) Emotional labor in social workers' practice. *European journal of social work*, 18(5), ss. 690–702.

Morrison, Tony. (2007) Emotional Intelligence, Emotion and Social Work: Context, Characteristics, Complications and Contribution. *The British Journal of Social Work*. 37(2), pp. 245–263.

O'Connor, Louise (2020) How social workers understand and use their emotions in practice: A thematic synthesis literature review. *Qualitative Social Work*, 19(4), pp. 645–662.

Radey, Melissa och Charles R. Figley (2007) The Social Psychology of Compassion. *Clinical Social Work Journal*, 35(3). pp. 207–214.

Sjögren, Jessica (2018) *Med relationen som redskap? Om socialsekreterare, klientarbete och professionalism i socialtjänsten*. Linköping: Linköpings universitet.

Svensson, Peter (2015) Teorins roll i kvalitativ forskning. I: Göran Ahrne och Peter Svensson (red). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Trevithick, Pamela (2003) Effective relationship-based practice: a theoretical exploration. *Journal of Social Work Practice*, 17(2), 163-176.

Bilaga 1: Informationsbrev

Informationsbrev och förfrågan om studiedeltagande

Hej!

Vi är två studenter vid namn Rina Kryeziu och Nova Andersson som studerar socionomprogrammet på Lunds universitet. Vi vill fråga dig om du vill delta i en studie som är en del av vår kandidatuppsats.

Vi vill undersöka hur socialarbetare resonerar om känslor i arbetet och hur de använder sig av känslor i relationsskapandet med klienter. Vi är även intresserade av hur socialarbetare resonerar gällande användningen av de olika känslor som uppstår samt vilka möjligheter och utmaningar med känslor i arbetet som socialarbetare upplever. Vi kommer att genomföra studien med hjälp av individuella semistrukturerade intervjuer och söker därmed socialarbetare som har erfarenhet av olika känslor som kan uppstå i relation till klienten i arbetet. Vår avsikt är att nå ut till socialarbetare inom olika områden då vi anser att majoriteten av socialt arbete bemöter känslor av något slag. Intervjuerna genomförs i en omfattning på cirka 45 minuter, där antingen en av studenterna eller båda deltar i samtalet med dig. Vi är flexibla gällande om du önskar träffas fysiskt eller digitalt och är även villiga att komma till din arbetsplats för en intervju om det önskas. Intervjuerna kommer användas som empiriskt material i vår kandidatuppsats som kommer att läsas av andra studenter, vår handledare och examinerande lärare. Dessutom kommer det diskuteras under seminarier. Vissa delar av intervjun kommer användas som citat i uppsatsen, men dina personuppgifter förblir anonyma.

Det är frivilligt att delta i intervjun och du kan när som helst under hela arbetet dra tillbaka ditt samtycke. Det finns ingen ekonomisk ersättning för deltagande och innan deltagandet i intervjun ombeds du att underteckna bifogad samtyckesblankett. Även om du skriver under samtyckesblanketten har du rätt att dra tillbaka ditt samtycke, den är inte bindande. Som deltagare i intervjuerna kan du be om att få ta del av den slutgiltiga uppsatsen för att läsa texten. Vi är medvetna om att alla inte är bekväma med att tala om sina personliga upplevelser eller känslor, och vill därför betona att du som deltagare i studien själv kan välja vad du vill berätta.

Vad händer med mina uppgifter?

Vi är medvetna om att vi hanterar känsliga personuppgifter såsom namn, arbetsplats och röst, och att vi därför kommer hantera uppgifterna varsamt. Känsliga personuppgifter kommer inte framgå i studien. Vi kommer spela in intervjuerna med hjälp av en diktafon, om detta godkänns av dig, annars förs fältanteckningar på papper. Om intervjun spelas in kommer det ske i samband med ett verbalt samtycke i inspelningen. Utöver det kommer du få en samtyckesblankett att läsa igenom och skriva under. Intervjuerna ska sedan transkriberas och inspelningarna av intervjuerna kommer raderas när uppsatsen är godkänd. Information som samlas in vid intervjuerna kommer enbart att vara tillgängliga i syfte för studien och ska inte användas på andra sätt. De som har tillgång till inspelningarna är Rina Kryeziu, Nova Andersson och vid behov, vår handledare Harald Gegner. Vid utdrag av intervjun i uppsatsen förblir du helt anonym.

Tack för din tid, vi ser fram emot att höra av dig om du är intresserad!

Bilaga 2: Samtyckesblankett

Samtycke till deltagande i examensarbete vid Samhällsvetenskapliga fakulteten

Vårt examensarbete är ett studentarbete som utförs genom intervjuer med socialarbetare. För att få kontakt med deltagare för intervjuer krävs det kontaktinformation och andra personuppgifter. Dessa uppgifter kommer inte vara tillgängliga för obehöriga, och kommer endast användas inom ramen för kandidatuppsatsen.

Information om personuppgiftsbehandlingen

Följande personuppgifter kommer att behandlas:

Förnamn och efternamn kommer behandlas av studenterna privat för att kunna sortera i det empiriska materialet som samlas in genom intervjuerna. Namn kommer inte finnas med i texten som publiceras.

Adress kommer endast behandlas om deltagaren i intervjun önskar att genomföra intervjun hemma, men kommer inte synliggöras i uppsatsen.

E-postadress och telefonnummer kommer endast vara tillgängliga för Nova Andersson och Rina Kryeziu för att komma i kontakt gällande intervjuer, frågor och respons.

Följande känsliga personuppgifter kommer att behandlas:

Personuppgifter som politiska åsikter, religion och kön kommer inte framgå i uppsatsen.

Vi kommer inte ställa frågor om känsliga personuppgifter, men vi kommer spela in din röst om du samtycker till att samtalet spelas in. Inspelning kommer däremot inte att vara tillgängliga för obehöriga.

Personuppgifterna kommer att behandlas på följande sätt:

Vi delar inte dina personuppgifter med tredje part. Intervjuerna kommer spelas in med diktafon, om det ges samtycke. Inspelningarna kommer sedan raderas när uppsatsen är godkänd. Under tiden kommer personuppgifter och inspelningar förvaras privat så att deltagarens identitet inte röjs.

Vänligen läs igenom följande punkter innan du signerar:

- Jag har läst och förstått informationen som jag har fått gällande studien.
- Jag är medveten om att jag kan dra tillbaka mitt samtycke när jag vill under studiens gång och välja att inte delta i studien eller intervjun. Om jag redan har lämnat information kommer denna inte att användas om jag väljer att inte längre delta i studien.
- Jag är medveten om att jag under hela undersökningen kan ställa frågor.
- Jag är medveten om att intervjun kommer spelas in om jag samtycker till det.
- Jag är medveten om att jag enbart behöver svara på de frågor jag är bekväm att svara på under intervjun.
- Jag är medveten om att det jag säger under intervjun kan citeras i uppsatsen, men att min identitet kommer att förbli anonym.
- Jag är medveten om att personliga uppgifter om mig eller min arbetsplats inte kommer att offentliggöras till utomstående parter.

Bilaga 3: Intervjuguide

Intervjuguide

Vårt syfte är att öka förståelsen om känslor i socialt arbete. Vi vill undersöka hur socialarbetare använder sina egna och klientens känslor i relationsskapandet. Vi vill också undersöka hur känslor används i förhållande till yrkesutövandet. Därav är vi intresserade av era erfarenheter av nyttjandet av känslor i arbetet med klienter.

Introduktion

- Vad är det du arbetar med?
- Hur ser dina arbetsuppgifter ut?
- Hur länge har du arbetat som socialarbetare?

Känslor i det sociala arbetets praktik

- Vilken roll anser du att känslor spelar i socialt arbete?
 - Vilka känslor kan uppstå?
- På vilket sätt använder du dina känslor som redskap i mötet med klienten?
 - I relationsskapandet?
- Har du någon gång upplevt att du har påverkats känslomässigt av klientens beteende gentemot dig?
 - Varför tror du att du blev påverkad känslomässigt?
- Har du någon gång upplevt att dina känslor har påverkat ditt professionella förhållningssätt gentemot klienten?
- Vilken roll anser du att klientens känslor spelar i mötet mellan er?

Känslor och relationsskapande

- Hur gör du för att skapa kontakt och tillit i mötet med en klient?
- Vad tycker du känslor spelar för roll i relationsskapandet med klienter?
- Hur använder du dig av klientens känslor för att skapa en relation mellan er?
- Har du någon gång upplevt att klientens känslor har påverkat relationen mellan er på något sätt?
- Finns det situationer där du medvetet använder dig av dina känslor för att skapa en relation med klienten?
 - Finns det situationer då du omedvetet har använt dig av dina eller klientens känslor?
- Har du någon gång upplevt att dina känslor gentemot klienten har påverkat relationen mellan er på ett negativt sätt?
 - På ett positivt sätt?
- Hur gör du när det uppstår svåra eller jobbiga känslor i mötet med klienter?

Socialarbetares erfarenheter av känslor i arbetet och relationsskapandet med klienter

- Vilka svårigheter eller utmaningar har du upplevt gällande att känslor är en del av ditt arbete?
 - Vilka positiva erfarenheter med känslor skulle du beskriva att du har upplevt?
- Vad är det som motiverar dig i ditt arbete med känslor trots möjliga utmaningar?
- Vilken roll tycker du att empati spelar i arbetet med klienter?
 - Ser du några svårigheter eller utmaningar med din empati gentemot klienten?
 - Ser du några möjligheter?

- Känner du någon gång att det är svårt att känna empati för en klient?
 - Vad gör du då?
- Tänker du medvetet på din empati gentemot klienter, eller sker det omedvetet?
- Känner du dig någon gång mentalt trött av den empati du känner för klienter?

Övriga frågor

- Hur känns det för dig att prata om dina känslor gällande ditt arbete?
- Är det något du vill tillägga som du känner saknas i intervjun?