



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Socialhögskolan

# Att bära privat sorg i sin professionella roll

En kvalitativ studie om sorgens tudelade betydelse på  
arbetsplatsen och dess integrering i socialsekreterares  
professionalitet

Alexander Fridén

Masteruppsats (SOAM21)

VT 2026

Handledare: Malin Arvidson

Author: Alexander Fridén

Title: Carrying Private Grief in your Professional Role

Supervisor: Malin Arvidson

Assessor: Torbjörn Hjort

## Abstract

This study investigates how social workers experience personal grief in relation to their professional role, and how their way of showing grief at the workplace is affected by colleagues and the organizational context. The aim is to explore how personal experiences of grief enriches the social worker's professional role. The aim was achieved through a qualitative study, where seven semi-structured interviews were held with individual social workers. The theoretical framework used was Arlie Hochschild's emotional labor and feeling rules, and Candace Clark's sympathy biography and sympathy margin. Findings show that fresh grief can have a negative effect on social workers' functionality at work, yet there is an ideal to continue working instead of applying for sick leave. Although working through grief is seen as both positive and negative, displaying grief at work is heavily dictated by so called feeling rules. Grief is often withheld through surface acting, to maintain professional legitimacy and protect colleagues from carrying the grief of others. Social workers carefully manage the sympathy margin, in which emotional support is exchanged between colleagues over time. This is a way of maintaining professional legitimacy while also allowing some aspects of grief to show at work. Findings show that when the grief becomes lighter, it can become a tool for social workers, enhancing their empathic ability and contributing to a greater understanding of the clients they meet.

Key words: social services, grief, bereavement, workplace, professionalism, emotional labor, sympathy margin

# Förord

Först och främst vill jag tacka alla intervjupersoner för ert deltagande i studien. Detta projekt hade inte varit möjligt utan ert mod och vilja att dela med er av privata erfarenheter. Jag vill även rikta ett stort tack till min handledare Malin för dina kloka och utmanande vägledning. Uppsatsen hade inte sett ut som den gör utan dig. Ett lika stort tack ska mina kursare och tillika vänner ha för många fina pluggstunder tillsammans. Ni vet vilka ni är och utan er hade detta varit ett väldigt ensamt projekt. Det största tacket går dock till Socialhögskolan, som under alla år (socionomprogrammet inkluderat) varit en källa till otaliga minnen och relationer som jag kommer ha med mig livet ut. Det är inte utan sentimentalitet denna plats nu lämnas för nya äventyr i arbetslivet.

# Innehållsförteckning

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Inledning.....</b>                                                  | <b>1</b>  |
| 1.1 Syfte och frågeställningar.....                                       | 3         |
| <b>2. Bakgrund.....</b>                                                   | <b>4</b>  |
| 2.2 Socialt arbete som myndighetsutövning.....                            | 5         |
| 2.3 Socialt arbete som emotionellt arbete.....                            | 5         |
| <b>3. Kunskapsläge.....</b>                                               | <b>6</b>  |
| 3.1 Kunskapssökning.....                                                  | 6         |
| 3.2 Former av sorg.....                                                   | 7         |
| 3.3 Sorgeprocesser.....                                                   | 8         |
| 3.4 Att arbeta i sorg.....                                                | 10        |
| 3.4.1 Kollegial nivå.....                                                 | 10        |
| 3.4.2 Organisatorisk nivå.....                                            | 11        |
| 3.5 Sammanfattning av forskningsläge.....                                 | 13        |
| <b>4. Teori.....</b>                                                      | <b>13</b> |
| 4.1 Feeling rules och emotional labor.....                                | 14        |
| 4.1.1 Feeling rules.....                                                  | 14        |
| 4.1.2 Emotional labor.....                                                | 14        |
| 4.2 Sympathy margin och sympathy biography.....                           | 15        |
| 4.2.1 Sympathy margin.....                                                | 15        |
| 4.2.2 Sympathy biography.....                                             | 16        |
| 4.3 Teoriernas relevans för studien.....                                  | 17        |
| <b>5. Metod.....</b>                                                      | <b>18</b> |
| 5.1 Vetenskaplig ansats.....                                              | 18        |
| 5.2 Min förståelse.....                                                   | 18        |
| 5.3 Val av metod.....                                                     | 19        |
| 5.4 Semistrukturerade intervjuer.....                                     | 20        |
| 5.5 Urval och intervjupersoner.....                                       | 21        |
| 5.6 Genomförande av intervjuer.....                                       | 23        |
| 5.7 Bearbetning av empirin.....                                           | 24        |
| 5.8 Metodens tillförlitlighet.....                                        | 25        |
| 5.9 Etiska överväganden.....                                              | 26        |
| 5.10 Användning av AI.....                                                | 27        |
| <b>6. Resultat och analys.....</b>                                        | <b>28</b> |
| 6.1 Presentation av intervjupersoners erfarenheter.....                   | 28        |
| 6.1.1 Erfarenheter av sorg och dess känslomässiga påverkan.....           | 28        |
| 6.1.2 Sorgens intrång i arbetsvardagen.....                               | 29        |
| 6.2 Arbetsplatsens betydelse.....                                         | 30        |
| 6.2.1 Sjukskrivning, närvaro och föreställningar om legitim frånvaro..... | 30        |
| 6.2.2 Kollegialt stöd som resurs.....                                     | 33        |

|                                                                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6.2.3 Chefens roll i legitimeringen av sorg.....                                                                 | 36        |
| 6.3 Att upprätthålla professionalitet.....                                                                       | 40        |
| 6.3.1 Föreställningar om den ”professionella” socialsekreteraren och sorgens påverkan på professionaliteten..... | 40        |
| 6.3.2 Gränsdragningar mellan privat och professionellt.....                                                      | 43        |
| 6.3.3 Att reglera och dölja känslor i yrkesrollen.....                                                           | 45        |
| 6.4 Förändrad professionell förståelse.....                                                                      | 47        |
| 6.4.1 Sorgens kortsiktiga och långsiktiga påverkan på empatiförmåga.....                                         | 48        |
| 6.4.2 Att integrera personlig erfarenhet i professionell identitet.....                                          | 50        |
| <b>7. Diskussion.....</b>                                                                                        | <b>52</b> |
| 7.1 Avslutande reflektioner.....                                                                                 | 54        |
| <b>Litteraturlista.....</b>                                                                                      | <b>56</b> |
| <b>Bilagor.....</b>                                                                                              | <b>61</b> |
| Bilaga 1: Informationsbrev.....                                                                                  | 61        |
| Bilaga 2: Intervjuguide.....                                                                                     | 63        |

# 1. Inledning

Sorg är något de allra flesta upplever i sitt liv. Sorgen påverkar oss på flera plan, både i privatlivet och som professionell i arbetslivet. Oberoende av vilket jobb en har så lär detta medföra en period där balansen mellan arbete och känsloliv blir svårare att hantera än vanligtvis (Holmgren 2022:512). För en socialsekreterare, vars arbetsuppgifter i mångt och mycket bygger på känslor, kan denna balansgång vara särskilt svår då professionaliteten hänger ihop med det emotionella. Socialt arbete i form av myndighetsutövning kräver emotionell professionalitet för att kunna skapa allians med klienter, göra bedömningar och fatta beslut. Mycket fokus läggs under socionomutbildningen och i forskning på socialarbetares empatiska förmåga, vilken berikas av personliga upplevelser. För att dessa upplevelser ska omvandlas till användbara krävs möjlighet att bearbeta de känslor som upplevelser ger upphov till. Det är dock inte helt enkelt att avgränsa bearbetandet av starka känslor som hör till det privata, från det professionella rummet. Vad händer då när det privata gör intrång i det professionella? Hur omvandlas privata upplevelser och de känslor detta orsakar, till användbara verktyg i det professionella? Denna studie berör hur sorg – dess uttryck och de behov av mellanmänniskt erkännande det ger upphov till – påverkar socialsekreterare i deras yrkesutövning.

Sorg kan definieras som den känslomässiga reaktion som upplevs till följd av förlust av något betydande. Detta kan vara förlust av exempelvis en person, ett föremål, ett husdjur eller ett hem. Det kan även handla om förlust av sin hälsa, drömmar och relationer (Röda Korset 2026). Sorg betraktas generellt som en naturlig reaktion på förlust snarare än som en sjukdom i sig. Inom medicinsk klassifikation utgör sorg inte per automatik en diagnos, även om den i vissa fall kan övergå i tillstånd som innebär en mer kliniskt signifikant funktionsnedsättning (WHO 2026). Samtidigt som sorg inte ses som något i sig självt patologiskt medför det ofta psykiska, kognitiva och fysiska tillstånd som försvårar den sörjandes tillvaro. Att sjukskriva sig till följd av sorg efter en signifikant förlust är därför inte ovanligt, men sjukskrivningen sker då på grund av psykisk ohälsa (som exempelvis anpassningsstörning eller depression), inte på grund av sorgen i sig (Socialstyrelsen 2017). Detta gör det svårt att föra statistik över sjukskrivningar till följd av sorg. Den statistik som finns gällande sjukskrivning relaterar istället till just psykisk ohälsa och diagnoser, ofta kopplat till stress, depression och utbrändhet (Försäkringskassan 2024).

Utöver att sjukskriva sig finns även ibland möjligheten till ledighet i samband med en förlust, enligt Lag (1998:209) om rätt till ledighet av trängande familjeskäl. Detta är dock

reglerat av kollektivavtal och lokala bestämmelser, det vill säga att antalet dagar och om ledigheten är betald eller ej beror på arbetsplatsen. Normalt sett ligger antalet dagar på runt tre men kan även vara upp mot tio dagar i vissa fall (Efterlevnadsguiden 2025). Det finns dock forskning som indikerar att dessa dagar ofta inte upplevs som tillräckliga (Wilson, Rodriguez-Prat & Lows 2020:339). Till följd av dels svårigheter att sjukskriva sig och att det inte finns möjlighet till en längre ledighet återproduceras normen att arbeta sig genom den ”normala” sorgprocessen, särskilt vid sorg till följd av andra typer av förluster än en närståendes bortgång, även om ens hälsa och arbetsförmåga påverkas negativt av sorgen. Dessutom påverkar även ekonomiska förutsättningar och ”arbetsplikten” folk att jobba och genomföra arbetsuppgifter trots att tankarna är någon helt annanstans egentligen (Hazen 2008:80f).

Arbetsplatsen spelar en viktig roll för anställdas psykiska hälsa rent allmänt. Både den organisatoriska och sociala arbetsmiljön har en direkt koppling till upplevd negativ stress, det vill säga den stress som uppkommer genom obalansen mellan arbetskrav och resurser, vilket är en vanlig anledning till sjukskrivning (Försäkringskassan 2024). Särskilt inom välfärdstjänster är sjukskrivningar till följd av detta vanliga. Arbetsplatsen framhävs därmed som en orsak till sjukskrivning, men den kan även bidra till rehabilitering om rätt förutsättningar ges (ibid.). Att relativt snart återvända till arbetslivet och arbetskamraterna kan bidra till att hantera sorgen. En för lång period av frånvaro kan höja tröskeln för att återvända till arbetslivet och återfå full arbetsförmåga (SOU [2009:89]:160).

Hur sorgen tas emot av kollegor och chef på arbetsplatsen kan spela en betydande roll för återgången till arbetet (Thompson & Bevan 2015:222). Vad som får lov att kännas och uttryckas på arbetsplatsen blir därför en viktig aspekt, både relationellt och emotionellt. Arlie Hochschild (1983) skriver om *feeling rules* för att skildra de sociala normer och regler som påverkar både vad som utifrån förväntas kännas och uttryckas, men även hur detta påverkar individen till att legitimera sina egna känslor i relation till dessa förväntningar. För en socialarbetare kan förväntningar kopplade till professionalitet krocka med de känslor som faktiskt bubblar under ytan, särskilt med tanke på hur professionaliteten är så pass tätt kopplad med det emotionella.

Att bära på känslor som påverkar en psykiskt, fysiskt och kognitivt negativt i ett yrke som bygger på att hållbarhet både andras och sina egna känslor blir problematiskt. Läggs därtill att det inte finns någon tydlig tillgång till längre frånvaro vid behov, bortsett från sjukskrivning på grund av psykisk ohälsa i särskilda fall. Socialsekreterare behöver aktivt förtränga sorgen, även när den är färsk, för att bibehålla sin professionalitet. Detta blir inte

bra för socialsekreteraren i längden och kan vidare komma att påverka mötet med klienterna negativt. Den relationella arbetsmiljön, alltså kollegor och närmsta chef, spelar därför en viktig roll i att se till att den sörjande socialsekreteraren får utrymme att uttrycka sina känslor.

Denna studie ämnar därför att utforska hur socialsekreterare upplever att privat sorg får plats på arbetsplatsen och hur detta kan påverka den professionella förmågan. Studien är relevant för socialt arbete då den avser att synliggöra konflikten mellan privat sårbarhet och krav i yrkesrollen. Genom detta är ambitionen att bidra till ökad förståelse för hur privat sorg inte bara behöver vara begränsande, utan även kan berika socialsekreterares professionalitet. I förlängningen kan studien även bidra till kunskap som kan vara relevant för både utveckling av organisatoriska riktlinjer avseende anpassningar och för den kollegiala förståelsen för sörjande anställda.

## 1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare upplever privat sorg i relation till sin professionella roll och vilken betydelse kollegiala och organisatoriska aspekter har för hur sorgen får uttryckas på arbetsplatsen – med ambitionen att bidra till ökad förståelse för hur privat sorg omvandlas till ett professionellt verktyg.

Frågeställningarna som kommer användas för att uppnå studiens syfte är följande:

- Hur upplever socialsekreterare privat sorg i relation till sin professionella roll?
- Hur formar arbetsplatsen normer gällande legitima och professionella sorguttryck?
- Hur påverkar dessa normer (*feeling rules*) socialsekreterares navigering mellan behovet av bekräftelse (*sympati*) och risken att uppfattas som oprofessionell?
- Hur kan privata upplevelser av sorg omvandlas till något som berikar socialsekreterares professionalitet?

Dessa frågeställningar kommer att besvaras med hjälp av Arlie Hochschilds begrepp *feeling rules* och *emotional labor*, samt Candace Clarks begrepp *sympathy margin* och *sympathy biography*.

## 2. Bakgrund

### 2.1 Konsekvenser av sorg

Att uppleva sorg kan ha väldigt olika innebörder från person till person. Forskning visar att de effekter sorg medför kan vara av olika karaktär, nämligen känslomässiga, kognitiva och fysiska (Bergeron 2025:1526). De känslomässiga effekterna kan vara stress, intensiv ledsamhet, ångest, förtvivlan, ilska och skam. De kognitiva effekterna kan vara förvirring, desorientering, glömskhet, fränkoppling och allmän känslighet. De fysiska effekterna kan vara sämre immunförsvar, sömnproblem och trötthet (ibid.). Dessa effekter kan också vara i olika lång tid, allt från veckor till flera år, och forskning tyder på att även individer som ses som resilienta upplever effekter av sorg efter ett halvår (ibid.; Bonanno et al. 2004).

Väl tillbaka på jobbet kan det, till följd av sorgens effekter, vara svårt att reglera sina känslor och behålla koncentrationen. Det kan även vara svårt att finna mening med sitt arbete, vilket kan påverka motivationen negativt. Detta kan medföra osäkerhet gällande sin professionalism och förmåga att utföra sitt arbete. Att dessutom ha en hög arbetsbelastning gör det ännu svårare att anpassa sig till arbetets krav (Bergeron 2025:1524; O'Connor 2004:134). Hög arbetsbelastning i sociala eller hjälpande yrken är dessutom en av de främsta riskfaktorerna för att drabbas av *omsorgströtthet* (Owens-King 2019; Naturale 2007).

Omsorgströtthet, även kallat empatitrötthet, tas upp i många artiklar som behandlar farhågor i socialarbetarens yrke. Charles Figley (1995) hänvisas ofta till som pionjären inom detta fält. Han skriver om så kallad *indirekt trauma* (*secondary traumatic stress*), vilket han menar att omsorgströtthet är ett mer vardagligt ord för, och definierar det som den stress som uppstår hos socialarbetaren i mötet med klienter i kris (Figley 1995:7). Över tid finns risken att denna stress går över i ett mer avdomnat stadie, där socialarbetare helt enkelt inte orkar ta in mer av sina klienters lidande och hjälpa dem även om de i grund och botten vill det (ibid.). Symtom för omsorgströtthet är lika de för utbrändhet men skillnaden mellan dessa tillstånd är att omsorgströtthet är specifikt kopplat till hjälpande yrken som handlar om att ta del av andra människors lidande, medan utbrändhet kan ske i alla yrken, främst kopplat till arbetsbelastning (Lennéer Axelson 2010:227).

Flera är studierna som visar ett samband mellan att ta hand om sig själv och minskad risk för omsorgströtthet (Wagaman et al. 2015; Owens-King 2019; Jenkins & Baird 2002; Gil & Weinberg 2015; Wiklund Gustin 2017). Exempelvis är visad medkänsla för sig själv en viktig aspekt för att inte utveckla omsorgströtthet (Wiklund Gustin 2017:430ff). Risken att

utveckla omsorgströtthet är större om ens känslomässiga tillstånd är ur balans, vilket det kan vara till följd av sorg (Strom-Gottfried & Mowbray 2006:12). Att jobba samtidigt som sorgeffekterna är framstående och frekventa kan därmed påverka arbetsförmågan negativt (Bergeron 2025:1529), vilket kan leda till konsekvenser på arbetsplatsen.

## 2.2 Socialt arbete som myndighetsutövning

Socialsekreterarens uppdrag är väldigt mångfacetterat. Övergripande regleras socialtjänstens uppdrag i Socialtjänstlagen (SoL). Beroende på vilket område socialsekreterare arbetar inom hör bedömningar bland annat gällande individers och familjers ekonomi, skydd, hälsa och utveckling till arbetsuppgifterna – ibland beslut av omedelbar karaktär. Det är aspekter av folks liv som väger tungt och att vara närvarande, fokuserad och uppmärksam är därför viktiga egenskaper för att en socialsekreterare ska kunna utföra sitt jobb med god kvalitet. Dessutom är en del av socialsekreterares jobb att göra bedömningar och fatta beslut som går emot klienters vilja. Det kan exempelvis handla om avslag på ekonomiskt bistånd eller boende men även beslut inom tvångslagstiftningar såsom Lag om vård av unga (LVU) och Lag om vård av missbrukare i vissa fall (LVM), vilka medför långa och krävande juridiska processer. Att göra bedömningar och fatta beslut som går emot den enskildes vilja kräver mycket resiliens och emotionell balans av socialsekreterare, vilket för oss in på en annan, mindre lagstadgad, aspekt av socialsekreterarens yrke.

## 2.3 Socialt arbete som emotionellt arbete

En stor del av socialarbetares yrke handlar om att möta människor i någon form av kris. Att vara professionell handlar därför till stor del om att kunna ta del av dessa olyckliga berättelser på ett lugnt och empatiskt vis (Lennéer Axelson 2010:221). Att möta människor i kris kan väcka egna smärtsamma känslor och då är det viktigt att socialarbetaren kan härbärgera dessa (Morrison 2007:253). Wiklund Gustin (2017:430ff) skriver att detta kan vara mycket krävande och framhäver vikten av socialarbetares empatiska förmåga som avgörande för att lyckas med att bemöta människor i kris på ett adekvat vis.

Empati är ett begrepp som ofta kan ses som svårt att sätta fingret på exakt vad det är, särskilt i jämförelse med begreppet sympati. Ulla Holm (2010:88) definierar empati som att det består av tre delar: en affektiv del som handlar om att fånga upp andras känslor, en kognitiv del som handlar om att förstå känslorna, och en beteendedel som handlar om att låta

sig vägledas av förståelsen. Medan sympati handlar mer om att välvilligt hålla med en annan person, handlar empati om förståelse för den andra personens position (Holm 2010:90).

Socialsekreterarens empatiska förmåga är, förutom ett viktigt verktyg för egen emotionell kontroll, även en väsentlig del i alliansskapandet med klienter (Stokken et al. 2025:1418). Att bygga en relation där klienten litar på socialsekreteraren och kan förstå bedömningar, även om klienten inte håller med om dem, är delar av den allians som är optimal i mötet mellan klient och socialsekreterare. En viktig del i att forma relationen med en klient är att balansera medmänsklighet och sympati med en professionell distans (Jägervi 2022:75). Det gäller alltså att inte komma *för* nära klienten, samtidigt som det även kan uppmuntras till att göra ”det lilla extra”.

### 3. Kunskapsläge

Nedan presenteras rubrikerna *former av sorg*, *sorgeprocesser*, och *att arbeta i sorg*. *Former av sorg* syftar till att ge läsaren insikt i en väldigt avgränsad del av forskning om sorg. Olika typer av sorg presenteras genom olika genomförda studier, vilket förhoppningsvis ger läsaren ökad förståelse för sorgens komplexitet. *Sorgeprocesser* syftar till att ge läsaren en inblick i den kunskap som finns om hur sorg utspelar sig över tid. Detta görs genom en kort redogörelse av olika teorier, såsom modeller och faser. *Att arbeta i sorg* syftar till att ge läsaren en inblick i hur sorg kan påverka människors arbetsförmåga samt vilken mening arbetsplatsen kan få under sorgprocessen.

#### 3.1 Kunskapssökning

För att samla material till kunskapsläget har jag främst använt mig av databaserna Finn och Google Scholar. Genom dessa har jag sökt efter lämpliga vetenskapliga artiklar och böcker. För att säkerställa den vetenskapliga kvaliteten på artiklarna har jag varit noga med att använda artiklar som är peer reviewed. För att hitta material har jag använt mig av sökord på både svenska och engelska men eftersom forskning om ämnet i en svensk kontext är ganska skral så har främst engelska sökningar gjorts. Sökord såsom *grief*, *bereavement*, *grief at work*, *grief social work* och svenska motsvarigheter. Förutom databaserna har jag även använt mig av referenslistor i vetenskapliga artiklar och böcker för att hitta källor till information som presenteras. Dessutom har kurslitteratur från socionomprogrammet använts.

### 3.2 Former av sorg

Sorg kan ta olika skepnader. Det kan handla om olika typer av sorg och olika anledningar till sorgen. En distinktion är plötslig förlust kontra väntad, så kallad *antecipatorisk* sorg (Lennéer Axelson 2010:89). Antecipatorisk sorg innebär sorg inför en förlust istället för efter (exempelvis vid en närståendes död till följd av en tids sjukdom). Den anticipatoriska sorgen skiljer sig på olika sätt från sorg efter förlust, exempelvis att den kan upplevas även av den som inväntar sin död och att sorgen intensifieras fram till förlusten, till skillnad från sorg efter förlust som suddas ut med tiden (Costello & Hargreaves 1998:46).

Den anticipatoriska sorgen visar sig även i andra fall än vid förlust av människor. Studier (Laing & Maylea 2018; Whipple 2021) pekar på att anticipatorisk sorg även är vanlig i koppling till husdjur då husdjur oftast förväntas dö inom ägarens livstid. Laing och Maylea (2018:225) hävdar i deras kvalitativa, tematiska studie gällande socialarbetares stödjande roll till folk som förlorat husdjur att djuren av många ses som nära familj, ofta likställd med barn. Sorgen efter ett djurs bortgång kan därför likställas med att förlora en familjemedlem (ibid.). Men av Laing och Mayleas (2018:222f) studie framgår även att många inte ser sorg efter djurens bortgång som lika socialt accepterad som vid förlust av en närstående. Här kommer vi in på en ytterligare form av sorg: den *berövade* sorgen (på engelska *disenfranchised grief* – jag kommer härnäst hålla mig till den svenska översättningen).

Den berövade sorgen är ett begrepp som Kenneth Doka myntade för att beskriva den sorg som, till följd av sociala normer, förväntningar och kulturer, inte ses som legitim. Doka (2002:6) använder begreppet *grieving rules* som en fortsättning av Hochschilds *feeling rules* (mer om detta i teoriavsnittet), för att sammanfatta de faktorer som påverkar sorgens legitimitet. Dessa regler handlar om när, var, hur, hur länge och vem som sörjs (Goldsworthy 2005:173f). Berövad sorg handlar främst om fyra olika faktorer gällande förlusten; relationen mellan den sörjande och den bortgångna (exempelvis skilda partners eller avlägsna släktingar), typen av förlust (exempelvis abort, dött husdjur, skilsmässa, död efter svår sjukdom eller hög ålder), den sörjande (förmåga - litet barn eller diagnoser) och typen av död (tabu-belagd död) (Mouton 2023:8).

Jämförandet med andras förluster kan vara en anledning till att man förringar sin egen sorg (Lennéer Axelson 2010:173). Kaufmann (2002:62) skriver om *självberövad* sorg (*self-disenfranchised grief*) som ett fenomen där den sörjande inte legitimerar sin egen sorg utifrån upplevda eller imaginära yttre faktorer. Kaufmann (2002:63) menar att detta kan vara en effekt av att tidigare ha upplevt berövad sorg och att självberövad sorg har en stark

koppling till skamkänslor. Sorg efter en skilsmässa är särskilt förknippad med skamkänslor. Detta eftersom denna typ av förlust, till skillnad från exempelvis död, ofta hänger ihop med upplevelsen av misslyckande, otillräcklighet och värdelöshet (Lennér Axelson 2010:140f). Även om det i dagens (västerländska) samhälle, till skillnad från förr, inte finns samma stigma gällande skilsmässa, som i att det skulle vara en form av berövad sorg, så orsakar de starka skamkänslorna ofta självberövad sorg. Även kortare kärleksrelationer eller vänskapsrelationer kan orsaka liknande känslor av skam och sorg (ibid.; Nelson 2011:81).

Att inte få utlopp för sina sorgkänslor har en stark koppling till så kallad *komplicerad* sorg (även kallad kronisk eller förlängd sorg. I engelska texter används oftast begreppet *complicated grief*, varför jag väljer den direkta översättningen.) (Lennér Axelson 2010:283f). Den komplicerade sorgen visar sig genom symtom såsom depression och hjärt- och kärlsjukdomar, men även ökad risk för missbruk eller självmord (ibid.). För att sorgen ska ses som komplicerad så ska symtom visa sig dagligen under ett halvårs tid och endast 10-15% av alla sörjande utvecklar komplicerad sorg, oftast i samband med en traumatisk förlust (Lennér Axelson 2010:285).

Vidare kan sorgkänslorna också medvetet eller omedvetet förträngas en period i koppling till förlusten. Dessa kan istället framkomma i ett senare skede, från ett par veckor till månader eller år. Istället för att sorgen kommer direkt kan det vara en period av tomhet eller domning, att gå in i en form av "robotläge" för att skydda sig mot den starkare reaktionen (Bonanno & Kaltman 2001:712). Fördröjd sorg kan även kopplas till så kallad frånvarande eller frusen sorg, där sorgkänslorna förträngs eller skjuts upp. Båda dessa skulle kunna beskrivas som former av obearbetad sorg, vilket är en term för en sorg som inte bearbetats enligt en modell för hur sorg "bör" eller vanligen bearbetas (Zisook & DeVaul 1983:247).

### 3.3 Sorgeprocesser

Att sorg uttrycks på olika vis är de allra flesta överens om. Forskare har trots detta gett sig på att försöka hitta gemensamma nämnare i hur sorgeprocessen ser ut genom att framställa modeller med faser, steg eller dylikt. Den modell som har fått kanske mest vardaglig uppmärksamhet är Kübler-Ross (1969) fem stadier av sorg. De fem stadierna består av förnekelse, ilska, förhandling, depression och acceptans. Modellen har blivit populär främst på grund av sin simplicitet och relaterbarhet (Stroebe, Shut & Boerner 2017:467), men den har, trots sin popularitet, mött mycket kritik inom forskningsvärlden för att vara för simpel

och ge en snäv bild på hur sorg ”bör” visa sig (Daniel 2025; Stroebe, Shut & Boerner 2017; Kastenbaum 2012). Det riktas även kritik mot hur pass vetenskaplig den faktiskt är då det inte finns tillräckligt med empiriska bevis för den (Kastenbaum 2012:131).

Det finns fler forskare som har försökt framställa mer linjära modeller. Exempelvis har John Bowlby (1980), som främst är känd för sin anknytningsteori, framställt en modell med fyra olika faser. Dessa är (1) chock, (2) längtan och saknad, (3) desorganisation och (4) reorganisation. Bowlby (1980) bygger sin modell utifrån sin anknytningsteori och menar att sorgeprocessen handlar om att bryta ned och omforma sina anknytningsmönster. Den ständiga kritiken mot dessa linjära modeller är just att de förutsätter att människan går från en fas till nästa, vilket skapar förväntningar på hur sorg bör visa sig eller uttryckas. Detta leder i sin tur till att de som inte sörjer enligt dessa faser eller stadier ses som, eller känner sig som, avvikande. Det riktas även väldigt lite fokus mot yttre faktorer, eller stressorer, som kan påverka hur sorgeprocessen fortlöper (Stroebe & Shut 1999:199ff).

Som svar på dessa linjära modeller har ett antal mer dynamiska modeller framställts. Stroebe och Shut (1999:211f) utvecklade *dual process model of coping and bereavement* (pendlingsmodellen) för att belysa hur ojämn sorgeprocessen kan vara och även copingmekanismer. Pendlingsmodellen har två olika orienteringar, nämligen förlustorienteringen och återbyggnadsorienteringen. Förlustorienteringen fokuserar på själva förlusten och relationen till den förlorade, alltså att själva sorgen processas. I denna orientering återfinns, i princip, de stadier eller faser kopplade till känslor som presenteras i de linjära modellerna (Stroebe & Shut 1999:213). Återbyggnadsorienteringen handlar om anpassningen till livet efter förlusten, exempelvis i form av nya relationer och erfarenheter, distraktion och omformande av sin identitet (ibid.).

Pendlingsmodellen är en utveckling av Shimshon Rubins (1983; 1999) två-spår-modell (Stroebe & Shut 1999:209), vilken går ut på att dikotomisera å ena sidan den sörjandes psykiska och fysiska funktion och å andra sidan relationen till den förlorade (Shimshon Rubin 1999:685). I det första spåret ingår exempelvis psykisk och fysisk ohälsa, arbetsförmåga och relationer till andra personer. I det andra spåret ingår exempelvis minnen och idealisering av den förlorade, samt känslotillstånd likt de som beskrivs i de linjära modellerna (ibid.). Shimshon Rubin (1999:709f) ville poängtera att en person kan vara mer fungerande i ett av spåren men inte i det andra, vilket skulle underlätta klinisk användning av modellen då det skulle bli lättare att identifiera det stöd den sörjande behöver.

### 3.4 Att arbeta i sorg

I forskning om sorgprocesser berörs professionellt arbete, individens professionella miljö, som något som kan bidra positivt och negativt till bearbetning av sorgen. Å ena sidan erbjuder jobbet en flykt från sorgen, en social tillvaro och en meningsfull vardag. Det ger även den sörjande möjlighet att tänka på annat (Pitimson 2021:473f; Gilbert & Kelloway 2021:9ff). Däremot blir arbetet ofta en besvärlig aspekt på så vis att det inte ges utrymme för de psykiska och fysiska effekter som sorg kan medföra. Detta kan ha att göra med både den relationella nivån på arbetsplatsen men även organisatoriska förutsättningar. Exempel på hinder för återgång till arbetet efter en sorgframkallande händelse är bristande organisatorisk kunskap om sorg och få organisationella insatser för sörjande medarbetare, osympatiska kollegor, behov av tid för att läka samtidigt som organisationen behöver aktiva arbetare, samt att behöva ansöka om och kvalificera sig för sjukskrivning på grund av psykisk ohälsa (Wilson, Rodriguez-Prat & Low 2020:342).

Vad gäller sörjande socialarbetare finns forskning som poängterar att eftersom socialt arbete till stor del bygger på att hjälpa andra människor är risken stor att socialarbetare som själva finner sig i en utsatt situation inte på egen hand tillskriver situationen legitimitet. Simpson (2013) menar att självberövad sorg är vanligt inom socialt arbete då socialarbetare vill framstå som att de kan hantera både sitt privatliv och sitt arbete under alla omständigheter. Detta leder till att socialarbetare inte erkänner sin egen sorg av rädslan att inte ses som en bra socialarbetare. Tankar, känslor och handlingar som inte ses som accepterade förnekas och förträngs därmed (Simpson 2013:85). Även rädsla över att bli dömd för att visa extrema känslor på sin arbetsplats kan leda till berövad sorg, då det inte ses som professionellt att vara ledsen (Pitimson 2021:473f).

#### 3.4.1 Kollegial nivå

Kollegor framhävs i flera studier som en viktig aspekt för en bra arbetsmiljö för den sörjande (Pitimson 2021; Gilbert & Kelloway 2021; Strom-Gottfried & Mowbray 2006). Kollegor som är tysta eller undviker att prata med den sörjande, eventuellt till följd av att de inte vet hur de ska prata med den sörjande, kan förstärka känslan över att sorgen inte är okej att känna på jobbet. Likväl kan kollegor som trivialiserar sorgen eller pratar om vad de själva varit med om, som att "det hade kunnat vara värre", ökar upplevelsen av berövad sorg (Pitimson 2021:475ff). Pitimson (2021:482) framhäver att anställda i sorg genomför *surface acting* (ett

av Hochschilds begrepp, mer om detta i teoriavsnittet) och självberövar sin sorg för att underlätta för sina kollegor snarare än för sin egen skull.

Gilbert och Kelloway (2021:2) skriver att de fysiska, psykiska och kognitiva effekterna av sorg kan försvåra arbetet och att stress på jobbet kan leda till en ond cirkel där hälsan försämras över tid. Koncentrationssvårigheter framhävs som en av de gömda effekterna av sorg, vilket kan leda till att jobbet som bör utföras inte görs i önskad utsträckning (Gilbert & Kelloway 2021:7). Detta kan leda till att kollegor blir sura, vilket kan öka pressen att prestera och vidare öka stressen ännu mer. Sörjande är ofta mer känsliga för andras reaktioner och för stress, vilket kan bli problematiskt om de inte kan prestera som de förväntas. Det kan även få implikationer för anställningen och orsaka kritik från chefen (ibid.).

Strom-Gottfried och Mowbray (2006:12) menar att det finns en tystnadskultur gällande sorg på arbetet och att detta är en framstående anledning till empatitrötthet och utbrändhet. De landar i att erkännande av sorgen är första steget mot en bättre organisatorisk kultur gällande sorg. Samtidigt menar de, likt många andra, att det behövs bättre stöd för sörjande personal då högre nivåer av organisatoriskt stöd minskar risken för empatitrötthet och utbrändhet (Strom-Gottfried & Mowbray 2006:14). Däremot kan kollegor också vara en betydande hjälpfaktor genom att erbjuda stöd, bjuda in till konversation och visa att de bryr sig (Pitimson 2021:473f).

### 3.4.2 Organisatorisk nivå

Även den organisatoriska kulturen spelar stor roll för nivån av berövad eller självberövad sorg (Simpson 2013:85ff). Organisationernas byråkratiska styrning, med fokus på att uppgifter ska genomföras oavsett hur dessa påverkar socialarbetare, leder till förväntningar att socialarbetare ska jobba som vanligt oavsett hur de mår. Detta skapar en kultur där privata problem eller känslor ignoreras i syfte att fokusera på vad som behöver göras i arbetet. Detta förstärks om organisationen har brist på resurser, både i form av pengar och personal. Känslor såsom sorg kan skapa dissonans för socialarbetaren i sin roll som hjälpare, vilket kan leda till empatitrötthet och utbrändhet. På grund av bristen på organisatoriska insatser eller anpassningar hittar socialarbetare sina egna copingstrategier för att hantera sorgen (ibid.).

Ledighet i tre till fem dagar i samband med förlust är en vanlig organisatorisk insats, beroende på relation till den bortgångna. I Bergerons (2025) studie framgår det att denna ledighet har en positiv inverkan på upplevt organisatoriskt stöd vid sorg. I Wilson,

Rodriguez-Prat och Lows (2020) studie framhävs dock hur dessa dagar inte upplevs som tillräckligt av anställda i sorg. Det är därför vanligt att sjukskriva sig eller utnyttja semesterdagar för att få längre ledighet, vilket kan sträcka sig flera månader. Även om vissa väljer att återgå tidigt till jobbet för att återfå mening med vardagen och fly från sorgen finns en önskan om anpassningar för återgången. Enligt Wilson, Rodriguez-Prat och Low (2020:339f) är mindre arbetstid den främsta anpassningen som önskas, antingen i form av kortare eller färre arbetsdagar. Detta eftersom försämrade koncentrationsförmåga gör det svårt att klara av heltidsarbete. Även tillgång till privata rum, antingen för att få lov att släppa ut känslor eller för att kunna fokusera bättre, är ett vanligt önskemål. Även om dessa anpassningar förekommer så är det även vanligt att inga anpassningar alls sker (Wilson, Rodriguez-Prat & Low 2020:340f).

Eyetsimtan (1998) argumenterar för att organisationer fokuserar för lite på anpassningar för den sörjande arbetaren och att det främst är ledighet som erbjuds. Han menar att även om beviljad ledighet är och bör vara en del av organisationens ansvar i att hjälpa anställda så behövs mer fokus på just anpassningar på jobbet för att hjälpa medarbetaren att återfå sin arbetsförmåga. Eyetsimtan (1998:476ff) framhäver att ledighet är viktigt men att det under en sorgeprocess kanske aldrig kommer att finnas tillräckligt med lediga dagar för den sörjande och att endast tid inte är tillräckligt för att anställda ska återfå sin fulla arbetsförmåga. Eyetsimtan (1998:470) menar att organisationer främjar *stifled grief* (kvävd sorg, min översättning), alltså sorg som inte får lov att bearbetas och ha sin gång.

Forskning visar att jobbet kan vara bra för läkning vid sorg men att jobbet då måste tillåta sorgeprocessen ha sin gång, och att tre till fem dagar av ledighet ofta inte är tillräckligt om sorgen är djup (Wilson, Rodriguez-Prat & Low 2020:346). Simpson (2013:87) poängterar att det behövs mer organisatorisk kunskap om sorgens påverkan på anställda och framhäver den närmsta chefen som en viktig stödaktör för att främja en kultur där sorg får lov att erkännas. Stöd för sörjande medarbetare är sällan prioriterat i organisationer, samtidigt som det egentligen är både moraliskt och praktiskt nödvändigt för organisationer att lägga mer resurser på kunskap om och insatser för sörjande personal (Gilbert & Kelloway 2021:2). Den praktiska aspekten har att göra med att det kostar organisationerna om arbetet inte kan utföras som det ska, alltså att det blir en kostnadsfråga. Den moraliska aspekten handlar om att främja medarbetarnas hälsa.

### 3.5 Sammanfattning av forskningsläge

Forskningen ovan visar att sorg inte är ett enhetligt begrepp. Det finns olika former av sorg, såsom anticipatorisk, fördröjd och komplicerad sorg. Det finns även den sorg som inte tillåts erkännas, så kallad berövad sorg. Vidare finns flera olika modeller som har som ambition att beskriva sorgeförloppet, där vissa är mer linjära och andra mer dynamiska. Till de linjära modellerna hör Kübler-Ross fem-stegsmodell och Bowlbys fyra faser. Till de dynamiska modellerna hör Stroebe och Shuts pendlingsmodell och Shinshon Rubins två-spårsmodell. Dessa hjälper oss att förstå både hur sorg tenderar att visa sig, samtidigt som det även belyser hur olikt det kan vara från individ till individ. Sorgens komplexa natur blir därmed tydlig. För denna studie är detta relevant då det ger en bild av vad socialsekreterare går igenom under sin sorgprocess, vilket kan kopplas till utmaningar på arbetsplatsen i direkt anslutning till sorgen. Forskning visar att det rent allmänt vid sorg kan vara svårt att hålla koncentrationen under längre perioder, vilket gör det svårt att jobba heltid. Relationella och organisatoriska förutsättningar kan underlätta eller försvåra för arbetsförmågan. Generellt visar forskning att det dock ofta finns en upplevelse av att de känslor som sorg medför inte ses som professionella, särskilt i socialt arbete, och att de därför förträngs. En kultur som leder till berövad eller kvävd sorg är vanligt förekommande och den ledighet som erbjuds i samband med sorg uppskattas men upplevs inte som tillräcklig i många fall. Bättre organisatoriska förutsättningar krävs för att behov i samband med sorg ska erkännas.

## 4. Teori

Som teoretiskt ramverk har jag valt att använda mig av forskarna Arlie Hochschilds *emotional labour* och *feeling rules*, samt Candace Clarks *sympathy biography* och *sympathy margin*. Hochschilds teorier grundar sig i hur känslor kommodifieras i särskilda yrkesroller och att känslor blir transaktionella. Clark bygger vidare på Hochschilds teori om feeling rules genom att djupdyka i just sympati som en socialt reglerad känsla. Tillsammans kan dessa teoretiska ramverk hjälpa mig att analysera hur sorg upplevs av socialsekreterare i koppling till professionalitet (Hochschild) och arbetsrelationer (Clark). Min tanke är att detta ska bidra till att begripliggöra sambandet mellan sorg och socialsekreterares förmåga att använda sina känslor som arbetsverktyg, samt hur sorgen legitimeras av socialsekreterare själva och kollegialt.

## 4.1 Feeling rules och emotional labor

Arlie Hochschild skriver i sin bok *The Managed Heart* (1983/2003) om hur känslor är socialt reglerade och hur de har blivit en del av flera yrkesroller. Hochschild framhäver särskilt flygvärdinnor och inkasserare som löpande exempel i boken, även om hon tar upp andra exempel också. Poängen med att ta upp just flygvärdinnor och inkasserare är att visa på två motpoler gällande emotional labor, där flygvärdinnor förväntas uttrycka glädje och inge trygghet i sina kunder medan inkasserare förväntas uttrycka auktoritet och inge rädsla i sina klienter. Mellan dessa motpoler tar hon upp, bland andra yrken, socialarbetare som förväntas visa omsorg och empati mot sina klienter, samtidigt som de behöver vara raka i kommunikationen (2003:150).

### 4.1.1 Feeling rules

Hochschild menar att känslor är socialt reglerade på så vis att det finns underförstådda, internaliserade regler avseende vilka känslor som får eller bör kännas, hur länge och hur starkt, beroende på kontext. Dessa regler kallar Hochschild för *feeling rules*. Vi anpassar våra känslor utifrån dessa genom att styra dem i ”rätt” riktning (2003:18, 56ff). Styrandet sker genom antingen *deep acting* eller *surface acting* (2003:35). Surface acting innebär att man ändrar sina yttre känslouttryck utan att ändra sina inre känslor, såsom att le trots att man egentligen är arg. Deep acting handlar däremot om att faktiskt förändra vad man känner genom antingen omtolkning av situationen eller fantisera ihop ett scenario för att komma i kontakt med rätt känslor, vilket kan liknas vid ”fake it ‘til you make it” (2003:37ff). Dessa strategier är vanliga för socialsekreterare att använda sig av i möten med klienter och bygger mycket på empatisk förmåga. Fördelen med deep acting är att det ofta upplevs som mer autentiskt då känslan stämmer överens med vad som visas utåt, vilket minskar risken för den emotionella dissonans som kan uppstå vid surface acting (2003:90). Samtidigt är dessa känslor fortfarande formade i relation till professionens feeling rules, vilket innebär att autenticiteten inte är helt oberoende utan snarare socialt och organisatoriskt betingad. Här blir socialsekreterares emotionella börda tydlig då det krävs mycket arbete med egna känslor för att kunna bemöta klienter på ett professionellt vis.

### 4.1.2 Emotional labor

Hochschild menar att ”acting”, oavsett vilken typ, används i yrkesroller där möte med människor är centralt. Att som professionell använda sina egna känslor för att frammana

särskilda känslor i sina klienter är det som Hochschild (2003:7) kallar för *emotional labor*. För socialsekreterare är emotionell reglering ett viktigt professionellt attribut, vilket gör känslor till ett framstående verktyg i yrkesutövningen. Hochschild använder begreppet *transmutation* för att beskriva hur känslor går från att vara privata till professionella, från spontana till standardiserade och i princip till organisationens resurs (2003:19, 118ff). Socialsekreterare äger alltså inte längre sina egna känslor i sin professionella roll utan förväntas fungera utifrån de feeling rules som präglar yrket, något som kan bli problematiskt då känslor förknippade med sorg ofta inte stämmer överens med dessa feeling rules. Genom transmutation löper socialsekreterare risken att *alieneras* från sina egna känsloliv då känslor blir mer av ett verktyg snarare än något genuint (2003:3, 129). Detta kan leda till en emotionell dissonans för socialsekreterare i sorg då de faktiska känslorna inte får utrymme i den professionella rollen. Här blir vikten av kollegial bekräftelse tydlig, vilket Candace Clarks teori om sympathy kan hjälpa oss att begripliggöra.

## 4.2 Sympathy margin och sympathy biography

Candace Clark (1987) skriver i sin artikel att sympathy är en resurs som fungerar som en moralisk, emotionell ekonomi i sociala relationer. Hon beskriver ett regelverk för hur sympathy bör ges och tas emot likt att investera, spara och inkassera en social valuta. Clark menar att sympathy är socialt reglerad genom symbolism, normer och social acceptans, likt Arlie Hochschilds *feeling rules* (1987:291). För Clark är ”sympathy” inte bara det som vi vardagligt kallar att tycka synd om någon, utan det är större än så. Det kan ses som en social bekräftelse, genom ord eller handlingar, och känslorna som skapas i det sociala samspelet mellan individer.

### 4.2.1 Sympathy margin

Clark menar att sympathy alltid riktas från en person till en annan, där två roller uppstår: sympathisören och den ”sympatibegärande”. Detta kallar Clark (1987:296f) för *sympathy flow* (sympatiflöde), och i detta flöde infinner sig de villkor och regler gällande hur, var, när och från och mot vem sympatin visas. Sympatiflödet kan ses som den emotionella ekonomi där sympathy är valutan, och alla människor har ett personligt konto med olika mängd ”sympatikredit” att tillgå (1987:299). Detta konto är vad Clark kallar för *sympathy margin* (sympatimarginal) (1987:300). Sympatimarginalen är det som avgör hur en person tillges

sympati av andra utan att bli ifrågasatt eller kritiserad. Detta innebär att ens egen sympatimarginal tillskrivs av andra.

Alla har automatiskt ett visst antal sympatikrediter i olika sammanhang men sympatimarginalen kan förändras genom att ge eller ta emot sympati (1987:302). Genom att ta emot sympati spenderas sympatikrediter, och ju mer som tas emot desto mer tomt blir kontot. Det är även möjligt att spendera ”över gränsen”, vilket får som konsekvens att folk inte längre ger en sympati. Ett exempel på detta är att sörja något, enligt andra, för länge. Här spelar det ingen roll hur stort behov en själv har eller hur svår ens egen upplevelse är då det är upp till andra att bedöma vad som är för länge eller för mycket (1987:303). En socialsekreterare kan exempelvis förvänta sig att bli visad sympati av kollegor med anledning av sorgen och därmed få lättare eller färre arbetsuppgifter. Eftersom den sympati som visas både har att göra med själva sorgen och med jobbet riskerar sympatikontot att tömmas snabbare då kollegorna får ökad arbetsbelastning. Har socialsekreteraren dessutom krävt sympati relaterat till normala arbetsuppgifter under en längre tid innan sorgen kan sympatimarginalen redan vara överspenderad vid tillfället den behövs i koppling till sorgen.

#### 4.2.2 Sympathy biography

Hur sympatimarginalen har hanterats över tid är det som Clark (1987:303) kallar för *sympathy biography* (sympatibiografi). För att få en så bra biografi som möjligt, genom att hålla sin marginal, presenterar Clark (1987:290) olika regler för en god ”sympatietikett”. Genuina utbyten av sympati som förhåller sig till dessa regler kan stärka och fördjupa relationer då det leder till ökad tillit och intimitet (1987:310).

Att kräva sympati i onödan är det snabbaste sättet att tömma ens sympatikonto och kan leda till att sympatisörerna känner sig utnyttjade och tappar tillit (1987:304). Att kräva för mycket sympati, antingen i mängd eller tid, är ett något långsammare sätt att tömma sitt konto. Även om en själv känner att det är legitimt att kräva en viss mängd sympati så kanske det inte stämmer överens med vad sympatisörerna tycker. Dessutom är det viktigt att inte vara för ivrig med att begära sympati i syfte att inte ses som ett besvär av andra. Att nedtona sina problem eller visa uppskattning för vad en har kan vara till hjälp mot detta. Clark (1987:307) skriver att sörjande personer ofta gör detta, inte för sin egen skull utan för att underlätta för omgivningen. Här ser vi exempelvis hur professionella väljer att inte prata öppet om sin sorg med kollegor för deras skull snarare än för sin egen i syfte att inte dra ned stämningen på arbetsplatsen.

Det är också viktigt att inte kräva sympati från fel person – Clark menar att om en person befinner sig i en egen svår situation undantas personen från att behöva visa sympati mot andra. Här finns möjligheten för ömsesidigt visad sympati, vilket är positivt då det stärker relationen mellan personerna, men om det handlar om olika typer av situationer kommer människan i många fall jämföra dem hierarkiskt, där en person kommer att tillskrivas den svårare situationen och därmed bli mindre skyldig att visa sympati för andra (1987:305, 310).

Samtidigt måste en viss mängd sympati tas emot för att få ingå i den sociala relationen och hålla sitt sympatikonto öppet. Att inte ta emot någon sympati alls medför risken att folk helt enkelt slutar visa en sympati. Samma princip gäller för dem som aldrig visar sympati. Det är alltså väsentligt att både ta emot och ge sympati för att balansera sin sympatimarginal (1987:309). Dessutom är det även viktigt att visa uppskattning för given sympati, även om sättet sympatin ges inte uppskattas. Detta visar på känslomässig tillgänglighet i den emotionella "ekonomin". På så vis balanseras ens marginal över tid, vilket bidrar till en god sympatibiografi (1987:306, 311).

### 4.3 Teoriernas relevans för studien

De valda teorierna är relevanta för studiens syfte då de tillsammans erbjuder ett teoretiskt ramverk att analysera socialsekreterares privata sorg, i koppling till både deras professionella roll och det kollegiala sammanhanget. Arlie Hochschilds teori om emotional labor och feeling rules möjliggör en analys av hur arbetsplatsen formar normer kring vilka känslor som anses legitima och professionella. Genom dessa begrepp kan studien synliggöra den spänning som uppstår när privata känslor av sorg inte stämmer överens med yrkets känslomässiga normer, samt hur socialsekreterare hanterar detta genom exempelvis deep acting och surface acting. Detta hjälper oss också att förstå hur privat sorg integreras i, eller avgränsas från, det professionella rummet. Här blir även begreppen transmutation och alienation viktiga för att förstå dissonansen mellan privata känslor och professionella förväntningar. Candace Clarks teori om sympathy margin och sympathy biography kompletterar detta genom att belysa det kollegiala sammanhangets betydelse. Genom att se sympati som en socialt reglerad resurs blir det möjligt att analysera hur sorg kan uttryckas utan att överskrida arbetsplatsens normer. Detta är relevant för att förstå hur socialsekreterare navigerar mellan behovet av bekräftelse (sympati) och risken att uppfattas som oprofessionella. Tillsammans kan teorierna användas

för att begripliggöra hur privat sorg inte enbart begränsas av professionella normer, utan också potentiellt kan omvandlas till en professionellt berikande resurs.

## 5. Metod

### 5.1 Vetenskaplig ansats

Jag har valt en fenomenologisk ansats till denna studie. Fenomenologin är en vetenskapsfilosofisk ideologi som har flera, och ibland motsägelsefulla, inriktningar. Den kan därför ses mer som en rörelse som består av flera olika fenomenologiska perspektiv (Sohlberg & Sohlberg, 2019:70, 87). Det som de olika perspektiven har gemensamt är bland annat den fundamentala inställningen att fenomenologi bygger sin kunskap på levd erfarenhet. Kunskap hittas alltså i det som upplevs eller uppfattas av medvetandet (ibid.). Edmund Husserl, som brukar beskrivas som den moderna fenomenologins fader, menade att alla har en subjektiv syn på världen och att kunskap grundar sig i hur verkligheten uppenbarar sig för subjektets medvetande (Sohlberg & Sohlberg 2019:71). Alla har alltså en egen förförståelse kring fenomen, vilken Husserl kallar för *den naturliga inställningen* (Husserl 1913 i Marc-Wogau, Carlshamre & Gustafsson 2010:250). För att nå den rena kunskapen krävs därför fenomenologisk reduktion, även kallad *epoché*, vilket innebär att forskaren skalar av och ser bortom sin egen förförståelse (Sohlberg & Sohlberg, 2019:86f). Epoché innebär inte att förhålla sig tvivelaktigt till sådant vi tar för givet, eller låtsas som att inget existerar, utan att mer om att återställa våra förhandsinställningar gällande hur vi begripliggör omvärlden (Husserl 1913 i Marc-Wogau, Carlshamre & Gustafsson 2010:257f). Under utförandet av studien har jag inspirerats av detta för att uppnå ett så öppet förhållningssätt som möjligt, trots min egen förförståelse av ämnet.

### 5.2 Min förståelse

Jag har sedan min praktik i termin fem på socionomprogrammet, vårterminen 2022, jobbat som utredande socialsekreterare på avdelningen för barn och familj. Detta har gett mig god inblick i hur arbetet som socialsekreterare på just den avdelningen går till. Jag har god förståelse om vad som förväntas av en i rollen som socialsekreterare och även hur ledning och kollegor kan spela en stor roll för hur arbetet utformas. Detta har lett till en stor del av inspirationen till denna studie. Jag har däremot begränsad förståelse för hur verksamheten i

andra delar av socialtjänsten, såsom vuxenheten och familjerätt, går till. Att inte låsa mig till utredande socialsekreterare för barn och familj eller till en annan specifik avdelning är ett sätt att bryta ned min förförståelse för denna aspekt och tvinga mig själv att anamma nya perspektiv.

Jag har även en viss förförståelse för temat sorg. Jag har själv upplevt en tung förlust i form av en familjemedlem som avled i cancer under tiden jag jobbade som socialsekreterare. Detta är också en stor del av inspirationen till studien och mitt perspektiv på temat är färgat av min erfarenhet. För att inte låta detta påverka studien negativt har jag försökt vara medveten om mitt eget perspektiv och samtidigt använda det som ett redskap för att främja nyfikenhet över andras upplevelser. Jag har också försökt förhålla mig till att min erfarenhet är subjektiv och att mitt perspektiv inte är det enda eller ”rätta”.

### 5.3 Val av metod

För att besvara mina frågeställningar har jag valt att använda mig av en kvalitativ forskningsmetod. Valet baserades på faktumet att det jag vill undersöka inte går att mäta med siffror, utan fokus riktas mot en djupare förståelse av människors upplevelser (Rennstam & Wästerfors 2015:13). Att göra en kvantitativ studie i samma ämne hade kunnat vara en möjlighet, exempelvis genom att göra en enkätstudie om korrelationen mellan privat sorg och upplevd nedsatt arbetsförmåga. I min studie är detta dock inte avsikten, utan min ambition är att undersöka fenomenet privat sorg hos socialsekreterare på en mer nyanserad och djup nivå. För att samla in empiri har jag därför valt att använda mig av intervjuer, närmare bestämt semistrukturerade sådana (Bryman 2018:563).

Intervjuer är ett vanligt redskap inom den kvalitativa metoden (Alvehus 2023:111). En anledning till detta är den balans metoden erbjuder avseende flexibilitet och struktur - genom fasta frågor som kan anpassas under intervjuens gång, samtidigt som utrymmet finns för att ställa spontana följdfrågor (Lind 2014:127). Dessutom möjliggör intervjuer en relativt snabb insamling av empiri (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015:53), åtminstone i teorin. Min process av att samla in empiri skedde under loppet av strax över en månad, dels till följd av svarsfrekvensen men även då bokning av specifik tid för intervjuerna i flera fall krävde en viss framförhållning. Något som hjälpte mig i processen är att intervjuer även erbjuder flexibilitet i utförandet - de kan hållas ansikte mot ansikte, via telefon, chatt eller digitalt, exempelvis via Zoom (Alvehus 2023:111). I denna studie användes alla dessa sätt, förutom

chatt, vilket underlättade processen av att både rekrytera intervjupersoner och att hålla i intervjuerna.

Intervjuer som metod kommer dock inte utan begränsningar eller svagheter. Jag som person, i rollen som intervjuare, påverkar så klart också intervjun. Oavsett hur välplanerade eller bra frågor jag har med mig in i intervjun kommer sättet jag ställer dem, vilka följdfrågor jag ställer och vilka anpassningar jag gör för frågorna att påverka intervjuens helhet och den information som kommer fram (Alvesson 2011:38). Detta är något jag reflekterade över efter varje intervju och försökte föra med mig till nästa, i syfte att utvecklas som intervjuare. Även intervjupersonerna påverkar utfallet av intervjuerna. Exempelvis finns risken att intervjupersonerna anpassar sina svar utifrån vad de tänker att jag vill höra. Dessutom kan deras svar även påverkas av egna motiv, vilket inte nödvändigtvis behöver innebära att svara oärligt utan snarare viljan att framställa något på "rätt" sätt (Alvesson 2011:39ff). Intervjun som metod kan även vara begränsande på så vis att det kan vara svårt för intervjupersonen att skildra sin kunskap väl inom den relativt korta tidsperioden (ibid.). Detta är något jag också reflekterade över i samband med min egen roll som intervjuare. Särskilt vid transkribering av intervjuerna fick jag mer ofta än sällan en känsla av att jag skulle vilja boka in en "uppföljningsintervju" för att ställa fler följdfrågor och komma in ännu mer på djupet i vissa frågor, vilket kan ha missats av mig antingen till följd av tidsbrist eller att jag helt enkelt inte tänkte på det i stunden.

En annan begränsning med intervjuer som forskningsmetod är att resultatet inte går att generalisera på samma sätt som kvantitativa metoder. Empirin som framställs genom intervjuer blir alltså knepig att använda för att ge en fullständig bild av ett fenomen (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015:53). Med min studie kommer jag alltså inte kunna uttala mig om hur *alla* socialsekreterare erfar privat sorg i sitt arbete, men det är inte heller poängen med studien. Min ambition är att skildra en del av detta fenomen genom intervjupersonernas upplevelser och att därigenom låta upplevelserna bli verkligheten i denna studie, varför jag valde en fenomenologisk forskningsansats.

## 5.4 Semistrukturerade intervjuer

Valet av intervjuer som forskningsmetod handlar om hur jag vill samla in min empiri. Valet av semistrukturerade intervjuer som typ av intervju handlar om hur jag vill strukturera upp intervjuerna (Bryman 2018:563). Jag valde semistrukturerade intervjuer då dessa erbjuder både kontroll och flexibilitet i samtalet. Denna form av struktur främjar öppna samtal som

relativt enkelt kan styras i rätt riktning för den information som anses vara viktig för studiens ändamål (Alvehus 2023:114). En nackdel med semistrukturerade intervjuer är dock risken att ingen intervju blir den andra helt lik då olika intervjupersoner svarar på olika vis, vilket leder till att olika följdfrågor ställs till olika intervjupersoner. Detta är något jag märkte av ju fler intervjuer jag genomförde, där vissa intervjuer blev längre eller mer innehållsrika till följd av att jag ställde fler följdfrågor som jag inte gjorde i andra intervjuer.

Överlag upplevde jag trots detta samtliga intervjuer som givande och fördelarna med den semistrukturerade intervjun vägde upp för nackdelarna. En helt strukturerad intervju hade riskerat att förlora interaktiviteten och därmed begränsa intervjupersonernas möjlighet att ge djupa och nyanserade svar. Att använda helt ostrukturerade intervjuer hade kunnat leda till intressanta samtal om ett så pass komplext ämne som sorg men för att hålla mig inom ramen för studiens syfte, vilket hade kunnat bli svårt med helt ostrukturerade intervjuer, valde jag därför bort denna form av intervju också.

## 5.5 Urval och intervjupersoner

Eftersom studien riktar sig mot socialsekreterare som har upplevt privat sorg så är det initiala urvalet ett målinriktat eller strategiskt sådant, alltså att urvalet är medvetet utvalt för att passa till studiens syfte (Bryman 2018:498). För att rekrytera intervjupersoner krävdes därför tillgång till socialtjänsten som verksamhet. Eftersom jag har kontakter inom verksamheten genom utbildning och jobb var min ursprungliga plan att nå intervjupersoner genom ett snöbollslignande urval, vilket innebär att genom en kontakt få tillgång till potentiella intervjupersoner (Bryman 2018:504f). Därför frågade jag mina kontakter om de kunde sprida studiens informationsbrev till sina kollegor. Detta gav dock inget resultat och jag behövde därför tänka om i urvalsprocessen. Jag publicerade en annons i en relevant Facebook-grupp, vilket resulterade i fyra intervjupersoner. För att komma igång med intervjuandet och få en känsla för min intervjuguide kontaktade jag även en före detta kursare i mitt direkta nätverk, vilket blev min första intervju. Med fem intervjupersoner rekryterade återstod två till för att komma upp i mitt önskade antal. Genom en god vän till mig som är yrkesverksam socialsekreterare fick jag en mailadress till en utvecklingssekreterare som eventuellt skulle kunna sprida informationsbrevet till berörd målgrupp i just den kommunen, vilket (otroligt nog) resulterade i just två intervjupersoner till. Sammantaget kan urvalet beskrivas som ett målinriktat urval med inslag av bekvämlighetsurval och snöbollsurval, där tillgängliga rekryteringsvägar användes för att nå studiens målgrupp.

Även om jag slutligen nådde sju intervjuer så är denna urvalsprocess inte helt utan sina svagheter. Rent allmänt har urvalet styrts mer av tillgänglighet än strategi, vilket innebär att jag har fått tänja på vissa gränser som jag helst inte hade gjort. Valet att genomföra en intervju med en person jag känner medför flera risker. Exempelvis kan intervjun präglas av en osäkerhet i vad som sägs på så vis att intervjupersonen vill säga sådant som den tänker sig att jag vill höra. Det kan också leda till att vissa följdfrågor inte ställs på grund av att de är obekväma eller att vissa frågor som ställs blir mer ledande, särskilt när det gäller ett tyngre ämne såsom sorg. Dessa risker var jag medveten om inför intervjun och min upplevelse är att intervjun trots detta var givande. Att intervjun dessutom var den första som genomfördes innebar att jag inte var helt trygg i rollen som intervjuare än heller, och där upplever jag snarare att det hjälpte mig att ha ett känt ansikte framför mig. Intervjun ledde även till reflektioner inför kommande intervjuer som jag kunde använda mig konkret av, såsom exempelvis följdfrågor, tidsaspekten och nya frågor till intervjuguiden.

Att skicka ut informationsbrevet genom en Facebookgrupp och till en kommun innebär att deltagarna själva anmäler sig intresserade av att vara med i studien, så kallat självselektion. En risk med detta är att intervjupersonerna kan ha särskilt starka åsikter om ämnet, vilket kan resultera i en antingen snedvriden och polariserad studie eller två extrema sidor. När det kommer till ett tyngre ämne såsom sorg kan det dock även vara positivt att ha intervjupersoner som själva anmält intresse då detta indikerar att de är motiverade att svara på frågor som kanske kan vara svåra eller triggande. Min sammantagna upplevelse av intervjuerna i denna aspekten är intervjupersonerna var öppna för den typen av frågor och de tog sig tid att reflektera om de inte hade ett spontant svar.

Det målinriktade urvalet var i stora drag socialsekreterare, utan att specificera vilket område de är verksamma i. Detta var medvetet, dels på grund av att det skulle göra rekryteringsprocessen enklare men även då det skulle berika studien att höra olika perspektiv på sakfrågan. Detta resulterade i att typen av socialsekreterare (vid tidpunkten för sorgupplevelsen) varierar i studien, där tre jobbade inom barn & familj, varav två inom utredning och en i mottaget, två inom vuxenheten och två inom familjerätt. Samtliga intervjupersoner är kvinnor, vilket inte var planerat. Detta kan vara en potentiell konsekvens av att sorg är ett ämne som det kan vara normativt lättare för kvinnor att prata om än män och att detta i samband med självselektion ledde till att urvalet nu helt består av kvinnor.

## 5.6 Genomförande av intervjuer

Eftersom intervjupersonerna är spridda över olika kommuner i Sverige skedde de som nämnt på olika vis. Fyra hölls digitalt via Zoom, två hölls ansikte mot ansikte och en hölls via Messengers telefonfunktion (alltså som ett telefonsamtal). De två intervjuerna som hölls ansikte mot ansikte ägde rum i ett grupprum på Socialhögskolan och på en socialförvaltning i Skåne. De digitala intervjuerna gick förvånansvärt väl rent tekniskt. Det förekom inget buffer eller ”hack”. Intervjuerna spelades in genom att använda röstinspelning direkt i datorn, vilken är fränkopplad molntjänster såsom iCloud. På så vis värnas intervjupersonernas integritet enligt både GDPR och forskningsetiska krav. Samtliga intervjupersoner samtyckte till att bli inspelade under intervjun. Jag var även tydlig med när jag började spela in och när inspelningen avslutades, vilket gav rum till konversationer innan och efter intervjun.

Att spela in intervjun har flera fördelar. Det möjliggör full koncentration på konversationen istället för att intervjuaren ska behöva anteckna under tiden. Det innebär även att inget som sägs missas, alltså kan allt som sägs användas i studien. Att spela in samtalet möjliggör även transkribering, vilket underlättar analysarbetet mycket då citaten finns i text. Trots dessa fördelar finns även nackdelar med att spela in intervjuer, exempelvis att intervjupersonen kan känna sig pressad eller begränsad i hur öppen den kan vara (Alvehus 2023:116). Detta var dock inget jag märkte av under intervjuerna eller som kom på tal som problematiskt.

Digitala intervjuer erbjuder välbehövliga fördelar vid ett arbete som är så pass tidspressat som en masteruppsats, exempelvis geografisk flexibilitet och att de sparar mycket tid. En nackdel med digitala intervjuer, och ännu mer vid telefonintervjuer, är dock att den personliga närvaron och ögonkontakten saknas. Det är även svårt (eller omöjligt vid telefonsamtal) att läsa av kroppsspråk på samma sätt som vid ett fysiskt möte. Särskilt i samtal om sorg kan kroppsspråk vara en viktig aspekt att ha koll på som intervjuare för att säkerställa att intervjupersonen känner sig trygg i situationen och med de frågor som ställs. Jag behövde därför, i avsaknad av detta, vara extra uppmärksam på intervjupersonernas röstläge och engagemanget i deras svar för att försöka avgöra hur bekväma de kände sig. Exempelvis hade vissa intervjupersoner närmre till skratt än andra, vilket kan tolkas som ett tecken på bekvämlighet trots det tunga ämnet eller som en försvarsmekanism för att inte göra det jobbigt. Likväl kunde jag dock själv tycka att det var utmanande att faktiskt ”gräva” djupare i folks upplevelser av sorg i rollen som intervjuare. Detta trots min egen erfarenhet som socialsekreterare, i vilken roll jag normalt sett känner mig bekväm i. Särskilt i de första

intervjuerna upplevde jag mig själv som något stel och osäker i hur jag ställde frågor. Jag upplevde att dock sammantaget att intervjupersonerna kände sig trygga och faktumet att flera av intervjuerna genomfördes digitalt inte hade någon större påverkan på vad som sades av varken mig eller intervjupersonerna.

Vid intervjuerna använde jag mig av en semistrukturerad intervjuguide (se Bilaga 2). Intervjuguiden reviderades med mindre justeringar under loppet av intervjuperioden, främst för att hjälpa mig komma ihåg frågor som jag först kommit att tänka på efter en tidigare intervju. Jag kände själv hur jag blev tryggare i intervjuguiden för varje intervju. Den första intervjun blev ca 35 minuter, resten mellan 45 minuter och strax över en timme. Att den första intervjun blev kortare kan ha att göra med att jag inte var helt trygg i intervjuguiden än och inte visste hur mycket tid jag kunde spendera på enskilda frågor, samt att det var med en person jag känner. I takt med att jag genomförde fler intervjuer kände jag mig mer trygg i att disponera tiden och fick en bättre känsla för när det var dags att ställa en följdfråga eller gå vidare till nästa tema.

## 5.7 Bearbetning av empirin

Efter varje intervju transkriberades denna. Detta skedde senast dagen efter intervjun för att den fortfarande skulle vara färsk i mitt minne. Transkribering är en väldigt tidskrävande uppgift (Bryman 2018:579) och för att spara tid använde jag mig av transkriberingsfunktionen i Microsoft Word. Funktionen är dock inte felfri. Flera ord missades eller förväxlades mer eller mindre beroende på hur tydligt personen talade (komiskt nog märkte jag att min skånska dialekt var särskilt svåruppfattad). Dessutom kunde nya stycken börja mitt i meningar. Detta krävde att jag lyssnade igenom inspelningen samtidigt som jag gick igenom den genererade texten för att korrigera fel och även lägga till exempelvis pauser och skratt, vilket kan vara användbart för att veta *hur* något sägs (Bryman 2018:577).

Efter att ett par av intervjuerna transkriberats läste jag igenom dem och visualiserade hur eventuella teman kunde se ut och kodade materialet utifrån dessa. Jag valde att börja med kodningen innan alla intervjuer var färdiga, dels för att det inte skulle bli ett alldeles för stort material att jobba med men även för att få en bättre uppfattning om vad jag faktiskt fått ut av intervjuerna dittills (Bryman 2018:700). Att sortera texten på detta vis är en lösning på det så kallade *kaosproblemet*, alltså den ibland överväldigande röra som sker när kvalitativt material samlas (Rennstam & Wästerfors 2015:68). Exempel på koder var *erfarenhet av sorg*,

*frånvaro/närvaro, kollegor, chef, empati, användning av erfarenhet, och hantering.* Utöver dessa använde jag också mina valda teorier som koder, såsom *feeling rules* och *sympati*.

Utifrån dessa koder skapades sedan teman med avsikt att presentera och analysera empirin på ett vis som besvarar mina frågeställningar (Bryman 2018:703). Dessa teman är de som presenteras i avsnitt 6.

## 5.8 Metodens tillförlitlighet

Till skillnad från kvantitativ forskning används helst inte begreppen reliabilitet och validitet för att bedöma en studies kvalitet i kvalitativ forskning. Istället kan begreppet *tillförlitlighet* användas, vilket bygger på fyra kriterier: *trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet* och *konfirmering*.

Trovärdighet handlar om att den sociala verklighet som skildras i studien stämmer överens med den som intervjupersonerna förmedlat. Det handlar också om att resultaten är rimliga och att de hör ihop med studiens syfte (Bryman 2018:467). För att säkerställa en studies trovärdighet gäller det att undersökningen genomförts enligt de regler som finns men även genom att exempelvis framställa resultatet med hjälp av citat. Att jag har använt mig av en intervjuperson som jag känner kan påverka studiens trovärdighet negativt. Jag upplever dock att personen gav rimliga svar som stämmer överens med bilden som övriga intervjupersoner gav och att studiens trovärdighet inte bör påverkas avsevärt av situationen.

Överförbarhet handlar om huruvida resultatet går att använda i andra kontexter. Det handlar alltså inte om generalisering utan mer om resultaten skulle bli lika i andra specifika sammanhang (Bryman 2018:467f). För att främja överförbarhet är det viktigt att ge täta och rika beskrivningar av intervjupersonerna och deras verklighetsbild. Detta är något jag strävat efter i min studie och genom att använda citat, kontextualisering och beskrivningar.

Pålitlighet handlar om att vara genomgående transparent gällande studiens process och vad som framställs i samtliga avsnitt (Bryman 2018:468f). Jag har strävat efter att vara så transparent som möjligt genom att både presentera och problematisera studiens tillvägagångssätt. Även här är återgivning av citat i resultatet viktigt för att vara transparent med varifrån jag drar analytiska resonemang.

Konfirmering handlar om att jag kontinuerligt reflekterar kring min roll som forskare och att jag kan påverka studiens resultat och sättet det framställs på (Bryman 2018:470). Det är omöjligt att inta ett totalt objektiva förhållningssätt och det är därför viktigt att detta erkänns och tas i åtanke av mig själv. Att ha förutfattade idéer om potentiella resultat är också

oundvikligt då det krävs ett visst intresse och en förståelse för ämnet för att kunna genomföra en studie. Eftersom jag själv har en förståelse av detta ämne har det därför varit väsentligt att jag intagit ett öppet förhållningssätt och genuint försöka förstå intervjupersonernas verklighetsbilder, samt att återge dem så troget till källan som möjligt genom citat.

För att beskriva om mängden insamlad data är tillräcklig för att kunna påvisa representativa och pålitliga resultat används begreppet *mättnad i data* (Bryman 2018:501). I detta fall anspelar det på mängden intervjuer som hållits och om fler intervjuer skulle generera intressanta resultat eller om det slutar framkomma ny (viktig) information efter en punkt. Gällande det aktuella temat lämnas jag med känslan att det i vissa aspekter skulle kunna fortsätta ge värdefull information om fler intervjuer hölls, särskilt då ämnet handlar om erfarenheter i privatlivet. Däremot började jag även tycka mig se upprepade mönster i intervjuerna, vilket får mig att känna att jag uppnått en mättnad i data åtminstone i förhållande till den korta tidsaspekten och storleken på studien. Jag upplever inte att en eller två intervjuer till skulle bidra med något revolutionerande som de andra intervjuerna inte visar på, samtidigt som fler intervjuer hade kunnat ge en djupare och mer nyanserad bild av ämnet.

## 5.9 Etiska överväganden

För att en studie ska antas som legitim och förtroendeingivande är det viktigt för forskaren att förhålla sig till en god forskningssed. Detta innebär att förhålla sig till de regler och riktlinjer som finns gällande studiens genomförande (Sohlberg & Sohlberg 2019:273). Några av dessa kan sammanfattas i sin korthet som genomgående transparens, ärlighet, och att inte åstadkomma någon skada på människor, djur eller miljö (Vetenskapsrådet 2024). Dessutom finns krav på att behandla respondenter och resultat korrekt, vilket framgår av fyra olika krav: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Bryman 2018:170f).

Informationskravet handlar om att de medverkande i studien, i detta fall intervjupersonerna, ska informeras om syftet med studien inför deras medverkan (Vetenskapsrådet 2024:62). Detta tillgodoses genom att samtliga intervjupersoner fick läsa informationsbrevet redan innan de bestämt sig för att medverka i studien. Baserat på informationen i informationsbrevet fick de själva ta ställning till att vara med genom att kontakta mig för att meddela intresse. Information avseende att deltagandet är helt frivilligt och att det när som helst skulle kunna avbrytas gavs också till intervjupersonerna.

Samtyckeskravet handlar om att samtliga medverkande i studien behöver samtycka till sin medverkan (Vetenskapsrådet 2024:62). I samband med att intervjupersonerna meddelat att de vill medverka skickade jag en samtyckesblankett via mail. Detta var dock mest för att de skulle veta vad de samtycker till, exempelvis att intervjun skulle spelas in och hur datan skulle komma till användning. Själva samtycket hämtades muntligt i samband med intervjuerna, först en gång innan inspelningen började och sedan fick de upprepa det efter att inspelningen startat.

Konfidentialitetskravet handlar om att personuppgifter behöver behandlas på särskilda sätt som gör att intervjupersonerna inte går att identifiera (Vetenskapsrådet 2024:66). Detta gäller bland annat att följa GDPR:s regler om förvaring av personuppgifter. Utifrån detta valde jag att spela in intervjuerna direkt i min dator, vilken är fränkopplad molntjänster. Vidare kan inte heller intervjupersonernas riktiga namn användas i studien då detta skulle inskränka deras integritet. Att medverkan skulle vara anonym var alltså också något intervjupersonerna informerades om och samtyckte till. För att tillgodose detta krav och samtidigt presentera resultatet på ett begripligt vis har jag valt att ge intervjupersonerna fiktiva namn. Det är bara jag som har tagit del av intervjupersonernas identiteter.

Nyttjandekravet handlar om att den insamlade datan endast får användas till forskningsändamålet (Bryman 2018:171). Detta tillgodoses genom att den insamlade datan kommer att raderas efter att studien publicerats.

## 5.10 Användning av AI

Chat GPT har använts som ett bollplank på så vis att jag har bett programmet att problematisera mina idéer gällande exempelvis studien som helhet (inför kursens start), val av teori, och struktur för resultatavsnittet. Det har även använts som ett verktyg för att sammanfatta artiklar eller kapitel under processen att hitta relevant forskning till kunskapsläget. Detta har gjorts mest i syfte att spara tid snarare än att endast läsa sammanfattningarna. Har artikeln varit av intresse har den lästs i sin helhet också. Chat GPT har även använts i arbetet med intervjuguiden för att få tips på hur den skulle kunna struktureras och exempel på frågor. Intervjuguiden har sedan genomarbetats flera gånger för att passa till studiens syfte. AI har inte använts för att generera färdig text, utan uppsatsen är bearbetad och formulerad av mig själv. Mot slutet av projektet har det dock använts för att granska språkliga missar och upprepningar.

## 6. Resultat och analys

I detta avsnitt kommer studiens resultat att redovisas och analyseras utifrån insamlad empiri, tidigare forskning och teoretiskt ramverk. Avsnittet delas upp i fyra huvudrubriker som representerar studiens frågeställningar. Det första avsnittet är deskriptivt då syftet är att ge läsaren en bakgrund att förankra kommande analyser till.

### 6.1 Presentation av intervjupersoners erfarenheter

Detta avsnitt består av två teman som ämnar att kapsla in intervjupersonernas erfarenheter av privat sorg och tillhörande sorguttryck, till att börja med rent allmänt och sedan på jobbet. Här blir det tydligt att sorg är något väldigt individuellt och att det inte alltid behöver finnas en röd tråd mellan källan till sorgen och känslorna som kommer efter.

#### 6.1.1 Erfarenheter av sorg och dess känslomässiga påverkan

Intervjupersonerna fick tidigt i intervjun frågan om deras personliga upplevelse av sorg, vilket blev grunden för resten av intervjun. På samma sätt blir detta avsnitt grunden för resterande analys. Utifrån vad som framkom på denna specifika fråga är främst två typer av förlust representerade: död och relation till en partner. Fem intervjuer handlade om en närstående dött och två intervjuer handlade om förlusten av en partnerrelation.

Elin berättar att hon plötsligt blev lämnad av sin partner under en period av distansförhållande, med planer på att flytta ihop inom en snar framtid. Utöver att vara ledsen var även känslor som ilska och skam närvarande, särskilt till följd av det plötsliga sättet det hände på. Hon berättar att skammen också kopplades mycket till typen av förlust, att det kändes fel att vara så ledsen över att "bli dumpad". Hon jämför det med att det hade varit lättare att förvänta sig sympati från andra om det hade handlat om ett dödsfall istället, även om det för henne kändes som att partnern hade gått bort. Amanda berättar att hon också blev plötsligt lämnad – i hennes fall av sin sambo efter ett förhållande på över fem år. Hon berättar att hon blev "i princip helt knäckt" och att det tog tid innan hon började må bra igen.

Resterande fem intervjuer handlade om bortgång av närstående. Karin berättar att hennes pappa dog efter en längre tids sjukdom i cancer, även om det inte var väntat att själva bortgången skulle ske när den gjorde. Hon upplevde att hela livet förändrades och att det var svårt att föreställa sig hur det skulle se ut framåt. Det var även en hel del praktiska saker som var tidskrävande, såsom exempelvis pappans företag. Greta berättar också om att hennes

pappa dog till följd av cancer, eventuellt i kombination med hög ålder. Till skillnad från alla andra intervjupersoner beskriver sig Greta som lugn, trygg och balanserad trots bortgången. Hon tänker att det kan ha att göra med dels att det blev ett fint avslut men också för att pappan själv var nöjd och kände sig färdig med sitt liv. För Sofie handlade intervjun både om förlusten av hennes pappa, som dog plötsligt till följd av hjärtstopp, och förlusten av hennes mamma som gick bort hastigt efter ett cancerbesked. Hon beskriver att båda dessa händelser medförde krisreaktioner såsom ”förlamande chock” och depression.

Intervjuerna med Sara och Ingrid handlade också om förlust i form av dödsfall. Sara berättar att hon förlorade två närstående inom loppet av en sommar – hennes farbror och hennes svärmors sambo. Hennes farbror gick bort efter att ha varit sjuk i ALS i ett och ett halvt år och hennes svärmors sambo gick bort efter organsvikt till följd av alkoholmissbruk. Sara beskriver att det var jobbigt med farbrorns bortgång, samtidigt som hon hade processat mycket under sjukdomens lopp. Hennes svärmors sambo dog mer plötsligt och oväntat, vilket ledde till en chock som efter över ett halvår fortfarande inte helt hade lagt sig. Under tiden svärmoderns sambo var inlag beskriver Sara att hon var ”jätteledsen” och grät mycket men att hon efter själva bortgången inte längre kunde gråta.

Ingrid berättar att hon förlorat två makar knappt 20 år emellan. Den första maken gick bort när hon fortfarande studerade, varför intervjun fokuserades mer på den senare. Ingrid berättar att hennes andra make gick bort plötsligt i hjärtstopp mitt i natten när hon och hennes barn var hemma. Det blev en traumatisk situation då ambulansen inte hann fram i tid och hon tvingades försöka utföra HLR men makens liv gick inte att rädda. Hon beskriver sitt känslotillstånd efteråt i koppling till detta som att hon var förlamad och apatisk. Hon var i chock länge och skärmade av sig. Ilskan kom efter ett halvår.

### 6.1.2 Sorgens intrång i arbetsvardagen

Hur dessa erfarenheter av sorg tar sig i uttryck i privatlivet är en sak. Av ovan ser vi att det finns både likheter och skillnader i hur sorgen påverkade intervjupersonerna rent allmänt. Hur detta översattes i arbetskontext visar också på en rad likheter och skiljaktigheter intervjupersonerna emellan. Vissa uttryckte exempelvis att sorgen påverkade deras tålamod och att de blev lättare stressade. Ingrid och Karin berättar båda att de fick mycket att ordna praktiskt efter deras respektive förluster och att det gjorde dem stressade. Ingrid beskriver det som att hon blev förändrad som person och hon upplevde sig själv som mer ”snäppig” mot kollegor. Vanliga arbetsuppgifter kunde också stressa henne mer än vanligt. Även Amanda berättar att hon ”inte var sitt bästa jag” och att det var ”superkämpigt” på jobbet till en början.

Sara kände sig mer lättirriterad och hade sämre tålamod. Sorgen ledde även till fysiska besvär såsom att hon blev sjuk oftare. Elin beskriver att hon hade det svårt på jobbet till en början. Hon kunde zona ut, få ångestattacker och ha svårare att hålla fokus. Hon säger att det var svårt att hantera sin egen sorg och samtidigt hantera klienternas situationer, vilket gjorde det svårt att hålla i möten ibland.

Amanda och Sara har båda gemensamt att de började på ett nytt jobb i kort anslutning till deras förluster, vilket de beskriver både fördelaktigt och negativt i vissa aspekter. Amanda kände att det gav henne ett nytt sammanhang att fokusera på, även om tanken fanns där att stanna kvar på den gamla, trygga arbetsplatsen. Amanda bytte till en liknande tjänst som hon hade innan, men Sara bytte till något helt nytt. Det var en ytterligare stress att ha nya arbetsuppgifter och nya kollegor, vilket gjorde henne utmattad.

Sofie och Greta beskriver att de fungerade relativt bra på jobbet. Båda har gemensamt att de jobbade deltid i anslutning till förlusten och Sofie berättar att hon även fick anpassade arbetsuppgifter. För henne var det svårare att fungera i privata sammanhang än på jobbet. Dock var detta efter att Sofie varit sjukskriven i ett par månader i direkt anslutning till båda sina förluster.

## 6.2 Arbetsplatsens betydelse

Detta avsnitt handlar om arbetsplatsens roll i koppling till sorgen. Detta presenteras genom tre teman. Det inledande temat handlar om att vara fysiskt närvarande eller frånvarande på jobbet i direkt anslutning till förlusten. Det andra och tredje temat handlar om kollegornas, respektive chefs, direkta roll som stöd i anslutning till förlusten. I detta avsnitt besvaras frågeställningen: *hur formar arbetsplatsen normer gällande legitima och professionella sorgeuttryck?*

### 6.2.1 Sjukskrivning, närvaro och föreställningar om legitim frånvaro

Att vara frånvarande från jobbet i anslutning till sin förlust, vare sig genom någon form av ledighet eller sjukskrivning, finns det inte helt tydliga regler och riktlinjer kring. Vad detta kan leda till är oklarheter kring vad som är acceptabelt och inte, både regelmässigt men även normativt. Sammantaget hade intervjupersonerna olika sätt att hantera sin situation. Endast två av dem, Ingrid och Sofie, sjukskrev sig. Båda två var sjukskrivna i cirka två månader. För Ingrid var det dock inte helt självklart att detta var tillåtet:

Alltså det där var lite komplicerat. Ja, det var inte så lätt att vara sjukskriven för läkarna ville gärna inte sjukskriva, så jag var hemma i två månader efter dödsfallet. [...] Men läkaren var väldigt... han tyckte en månad direkt. Och det tyckte inte jag.

I citatet framgår det att Ingrid fick kämpa för att få lov att vara sjukskriven i mer än en månad. Detta visar hur sorg i sig inte framstår som en tillräckligt legitim grund för frånvaro inom arbetslivet. För att behovet av återhämtning ska erkännas organisatoriskt behöver sorgen översättas till medicinska diagnoser, såsom depression eller anpassningsstörning – något Sofie berättar att hon fick i samband med sin sjukskrivning. Det blir därmed inte den emotionella påfrestningen i sig som legitimerar frånvaro, utan dess förmåga att omformas till sjukdom. Detta kan göra processen för sjukskrivning krånglig och krävande, vilket Ingrid påpekar:

Så var jag hemma i två månader, sedan kände jag att jag måste tillbaka till jobbet för att det var krångligt med sjukskrivning. [...] Nu, i efterhand, kan jag ju se att jag skulle varit hemma längre. Men just då så... det fanns inga alternativ egentligen. Dels ekonomiskt.

Ovan nämns även den ekonomiska aspekten av att vara sjukskriven som en komplicerande faktor. Även Elin tar upp detta. I hennes fall sjukskrev hon sig inte under en längre period utan valde att sjukanmäla sig ett par dagar i direkt anslutning till hennes förlust och sedan ytterligare ett par ströddagar. Hon uttrycker ett behov av att få vara hemma längre, samtidigt som det inte var ett rimligt alternativ för henne:

Det var inget alternativ för mig att sjukskriva mig, alltså av många olika anledningar, dels alltså ekonomisk anledning... Ja den ekonomiska, men också det här med att... det kändes pinsamt att så här... ska jag sjukskriva mig för att någon har varit elak mot mig?

Vad Elin framhäver här är inte bara praktiska hinder för sjukskrivning utan även mer känslomässiga. Att det känns pinsamt för Elin att sjukskriva sig på grund av något som för henne är källan till dåligt psykiskt mående visar att det finns ett visst stigma gällande sjukskrivning beroende på dess anledning. Här framkommer ett exempel på berövad sorg (Doka 2002:6; Goldsworthy 2005:173f). I ljuset av Candace Clarks (1987:300) teori om sympatimarginal kan detta förstås som ett uttryck för hur sympatimarginalen på arbetsplatsen riskerar att förbrukas vid en "orimlig" frånvaro i relation till sorgen. Så länge sorgen uppfattas

som rimlig legitimeras frånvaron men om behovet kvarstår över tid riskerar Elin att uppfattas som en belastning för verksamheten och kollegorna. Rädslan för detta kan vara en anledning till att hon inte var helt ärlig till en början om varför hon sjukanmälde sig, utan istället uppgav att hon hade exempelvis feber:

När jag sjukade mig precis efter det här så sa jag att ”jag är sjuk, jag har feber”, och sen när jag kom tillbaka till jobbet på fredagen så berättade jag för min chef, liksom den verkliga anledningen.

Sara och Amanda, som båda precis börjat på nya jobb, valde att inte sjukskriva sig eller ta ledigt på några andra vis. Amanda hade en vecka ledigt innan hon började på sitt nya jobb och Sara hade en veckas semester planerad sedan tidigare. Den semestern tillbringades dock på IVA för att ta farväl av svärmoderns sambo. Både Sara och Amanda beskriver att de hellre skulle vara på jobbet än hemma då jobbet var ett sätt att fokusera på något annat än privatlivet. Karin fick ledigt i en vecka av personliga skäl och valde sedan att återgå till arbetet då hon kände sig redo. Greta jobbade 50% och upplevde att hon kunde hantera sin tjänst trots sin sorg. Att fem av sju intervjupersoner, av eget val, inte tog längre ledigt än en vecka trots förluster som de alla beskrivit sig negativt påverkade av talar å ena sidan för att jobbet kan vara något positivt under sorgeprocessen då det erbjuder ett annat, stabilt sammanhang (jfr Pitimson 2021:473f; Gilbert & Kelloway 2021:9ff). Amanda formulerar det såhär:

Jag ser snarare positivt på att jag var på jobbet och fick liksom använda... ja vad ska man ska säga, om jag skiljer på liksom mig som privat och mig som professionell, att jag hade förlorat det privata väldigt mycket, men det professionella, där kunde jag ju prestera. Där visste jag att jag var bra på det jag gör. [...] Jag kunde ändå bibehålla den delen av mig själv när allt det andra... liksom rasade.

Å andra sidan talar det för att det finns en norm av att återgå till arbetet så snart som möjligt trots att ens arbetsfunktion inte är på topp, som Ingrid säger:

Ja, jag hade önskat att det hade varit lite lättare få vara hemma lite längre, i alla fall på deltid, faktiskt. [...] Jag hade ju mycket fokus på hemmaplan om man säger, även om jag gick till jobbet varje dag.

Även om alla inte har behovet av längre ledighet påverkar denna norm de som skulle behöva det, likt Elin och Ingrid. Det finns dock en förståelse för båda sidorna. Amanda reflekterar om detta som följande:

Jag tänker att för vissa funkar det kanske bra att jobba. Jag tror inte att man ska vara från arbetsmarknaden för länge, för jag tänker att det kan bli destruktivt. Men det borde absolut finnas en möjlighet att få ledigt och ta hand om sig själv mer, hundra procent. Jag tänker att det finns ju risk att det slår bakut åt andra hållet, att man går liksom in i väggen eller så för att man inte har själv återhämtat sig.

Även om Amanda inte själv kände behov av att vara hemma från jobbet längre så menar hon att det borde vara accepterat att få lov att vara det i syfte att ta hand om sig själv. Elin, som själv kände ett behov av att vara frånvarande, reflekterar så här:

Jag hade ju behövt en längre ledighet egentligen, men hur bra hade jag mått om jag faktiskt var hemma, tänker jag? Det är ju det här med att sysselsätta sig liksom.

Ambivalensen som uttrycks i citaten ovan tyder på att närvaro framstår som ett moraliskt ideal för socialsekreterare, även när arbetsförmågan är nedsatt. Existerande normer och föreställningar kring vilken sorg som är legitim nog att sjukskriva sig för kan därför vara en anledning till att det inte finns tydligare ramverk för ledighet i samband med sorg. I ljuset av Arlie Hochschilds (2003:56) teori ser vi att det här växer fram *feeling rules* kring hur sorg får lov att kännas och uttryckas – både i intensitet och i varaktighet. Detta påverkar vidare hur sorg upplevs kopplat till socialsekreterares professionalitet då förmågan att fortsätta fungera trots emotionell belastning ses som idealet. Att fortsätta arbeta trots sorg blir därmed inte enbart ett praktiskt beslut utan också ett sätt att upprätthålla bilden av sig själv som professionell.

## 6.2.2 Kollegialt stöd som resurs

I samtliga intervjuer fördes konversationer om kollegornas betydelse för återgången till jobbet. Flera intervjupersoner framhävde vikten av att framförallt ha förstående och inkännande kollegor. Intervjupersonernas egna behov av att prata om sin situation varierade. Det som sammantaget framkom som var viktigast var just att kollegorna kunde läsa av detta behov. Exempelvis kände Ingrid att hon främst inte ville prata om sin situation och att hon skärmade av sig:

Rent allmänt så känner jag att jag skärmade av mig på jobbet ganska mycket. [...] Det var mer det här andra sociala som jag tyckte var ganska jobbigt. Du vet, sitta och fika på jobbet, gå och äta lunch eller... jag ville bara vara ifred. [...] Jag hade fullt sjå i mitt huvud och i mitt hjärta att... hur ska jag ta mig igenom detta? De (kollegorna) var inte betydelsefulla om jag säger så.

Samtidigt menar hon att kollegorna förstod detta och gav henne det utrymme hon behövde:

Jag stängde ju av lite också och var nog inte så öppen för någonting och där får jag väl ändå ge dem jättemycket kredd att de kände av det.

Flera intervjupersoner framhävde att det var skönt att kunna prata med sina kollegor, framför allt genom att kollegorna bjöd in till samtal och frågade om situationen. Elin, Sofie och Greta pratar om hur situationer som dessa kan stärka de kollegiala relationerna på jobbet om det finns en öppenhet och vilja att prata om det. Elin uttrycker det såhär:

Ja, absolut, det var ändå kollegor som vågade fråga och det blev ju att man kom ganska nära varandra för att det är ju som med alla såna här jobbiga saker som händer, att man tänker att man är den enda som varit i den situationen. Och så börjar någon annan prata med en och fråga kring det och sen så berättade de ”men jag har varit i samma situation” och ibland har det till och med varit värre än vad jag själv var med om.

För Greta ledde hennes öppenhet till fina samtal med kollegor. På frågan om hon upplevde att hon kunde visa sig sårbar inför sina kollegor svarar hon:

Ja, det har jag alltid kunnat göra. [...] Som jag berättade lite innan så var det till och med så att jag fick kollegor att bli lite tårögda för att de tyckte att jag berättade så fint att de också blev känslomässigt berörda av det. Jag tänker väl att det som händer mig och som jag pratar om kanske möjligen kan vara till någon hjälp eller nytta för någon annan vid något annat tillfälle, inte vet jag, men det är naturligt för mig att dela med mig av både känslor och mig själv och även kunskap när det gäller jobbet och så.

Dessa citat tolkas som olika sätt att fördela sympati. Ingrid beskriver sig själv som en person som inte gillar att bli ”tyckt synd om” och att hon helst skärmade av sig på jobbet. Utifrån Clark (1987:308f) riskerar Ingrid i detta fall att hamna utanför rent relationellt på arbetsplatsen. Att inte ta emot någon sympati alls kan leda till att folk slutar visa sympati helt och hållet, vilket skapar en obalans i relationen. Även om Ingrid själv menar att hon inte

önskade sympati från sina kollegor så kan detta visa sig på andra sätt, vilket kommer utforskas vidare i koppling till hennes chef. Å andra sidan visar Elins och Gretas citat hur genuina utbyten av sympati, där sympati ges och tas emot på adekvata vis, kan bidra till stärkande av relationer (Clark 1987:310). Det behöver inte betyda att kollegorna blir ens närmsta vänner, men relationen kan präglas av en djupare förståelse för varandras situationer. Elin berättar vidare att hennes kollegor även kunde backa upp henne i konkreta arbetsuppgifter om hon själv inte kände sig kapabel till dessa:

Ibland fick jag ångestattacker och då var det ju att jag skulle gå in i något möte och då sa jag till min kollega, ”vet du vad? Jag kan inte hålla i det här mötet. Jag måste få anteckna”. [...] De tog emot det bra. [...] De hade väl förståelse för hur jag mådde.

Även Sara berättar att hon fick stöd av sina kollegor i en jobbig situation på jobbet. Hon hade varit på sin svärmors sambos minnesstund i en särskild konferenslokal som sedan råkade vara en möjlig plats för en planeringsdag med jobbet. Hon anförtrodde sig till vissa kollegor om hur detta kändes jobbigt och då röstade kollegorna emot att vara på just den platsen, vilket uppskattades av Sara:

Det kändes fint att de förstod att det är klart vi inte ska vara där.

Citaten ovan tyder på att kollegialt stöd inte enbart handlar om emotionell omtanke på en yttlig nivå. Stödet kan fungera som en informell mekanism för att legitimera sorg inom organisationen, där sorgen inte har en naturlig plats. När organisationen kväver sorgen blir kollegorna de som avgör om den sörjande tillåts frångå de professionella kraven på funktionalitet och emotionell stabilitet. Detta medför dock en underförstådd skuld, vilken kan ses utifrån Clarks (1987) teori. När kollegor täcker upp arbetsuppgifter eller anpassar arbetsbördan skapas samtidigt en medvetenhet om att den egna sorgen påverkar arbetsgruppen. Här krävs en balansgång där den sörjande behöver ta emot sympati utan att riskera att uppfattas som alltför krävande eller långvarigt behövande.

Flera intervjupersoner uttryckte även tacksamhet över att jobba med socialt arbete då det (i bästa fall) innebär att kollegorna har ett inkännande och förstående förhållningssätt som människor utifrån arbetet. Greta, Sara och Sofie uttrycker det respektive:

Dels jobbar vi ju med oss själva som redskap i möte med andra och så. Man kanske har en liten liten fördel där att ha kollegor som är kanske något mer inkännande än... än, ja, vanligt folk. (Greta)

Det finns liksom en öppenhet att prata om saker. Jag tror att hade man jobbat med någonting helt annat så hade det varit väldigt onaturligt att komma och prata om något sånt här. På våra luncher så kan vi sitta och prata om döden och ja, men väldigt många olika grejer, så tror jag att det finns en öppenhet som jag uppskattar. (Sara)

Jag kan vara tacksam sådana här gånger att jag jobbar i ett så här människovårdande yrke. Vi är människor och vi är vårt främsta redskap om vi... Ja, det finns en väldigt förståelse bland alla i att är det någonting som är väldigt bökigt privat så måste vi vara lite snälla mot oss själva och varandra. (Sofie)

Citaten ovan kan förstås utifrån feeling rules på så vis att det kan vara mer accepterat att visa sårbara känslor i ett yrke som handlar i mångt och mycket om att möta folk i sårbara situationer. Vad intervjupersonerna säger visar dock en skillnad gentemot exempelvis Simpsons (2013) artikel där hon menar att socialt arbete kan få motsatt effekt för vilka känslor som är accepterade för socialarbetare att känna och visa. Hon menar att eftersom fokus riktas mot klienterna så kan en kultur av att stålsätta sig själv som professionell formas och att man inte ses som en bra socialarbetare om man själv inte är stabil. Detta behöver inte vara osant, men utifrån vad intervjupersonerna i denna studie uttryckt så är klimatet mer öppet än stängt, vilket kan tyda på att den kulturella kontexten kan innebära en skillnad.

### 6.2.3 Chefens roll i legitimeringen av sorg

Av intervjuerna framkom även chefen som en viktig aspekt som påverkar återgången till arbetet. Intervjupersonernas upplevelser av chefens bemötande var tudelade. Fyra intervjupersoner upplevde att chefen bemötte dem bra. Det som återkommande utmärkte ett bra bemötande var en bra kommunikation och uppföljning av ens situation och mående. Karin och Greta beskrev främst att det inte var några konstigheter att prata med sin chef om sin situation och att chefen var förstående till eventuell frånvaro eller anpassade arbetsuppgifter. Sofie berättar att hon blev bemött med omtanke och empati av sin chef. Elin berättar att hennes chef hade genuina samtal med henne om situationen där rollerna som chef och anställd suddades ut:

Det blev liksom ett personligt möte mellan oss för hon berättade att hon hade varit med om samma sak. Vi kanske pratade med varandra i typ en timme och efter det kunde hon följa upp, alltså när vi hade samtal relaterade till jobbet så kunde hon avsluta dem med liksom så ”har du hört av idioten än?”.

Alltså hon la sådana kommentarer så hon såg mig liksom. Hon förstod vad jag gick igenom så hade jag behövt vara sjukskriven så hade hon ju sagt ”ja absolut, jag hade också gjort samma”.

I citatet ovan ser vi hur Elins chef bemötte henne nästan oväntat fint och att detta ledde till avstigmatiserande av Elins sorg, som hon själv dölde källan till ursprungligen. Som nämnt tidigare är Elins sorg ett exempel på berövad sorg (Doka 2002:6; Goldsworthy 2005:173f), vilket innebär att sorgen inte ses som lika normativt legitim som andra. Att chefen aktivt normaliserar sorgens påverkan på arbetsförmågan bidrar till att sorgen legitimeras både kollegialt och organisatoriskt. Professionalitet kan därmed ses som något som förhandlas relationellt i arbetsmiljön, snarare än ett statiskt tillstånd. Chefens roll blir därmed inte bara stödjande utan även normerande. Genom att avgöra vilka arbetsmässiga anpassningar som är möjliga, hur länge sorgen tillåts påverka arbetet och vilka känslouttryck som accepteras blir chefen en central aktör i regleringen av legitim sorg på arbetsplatsen.

I intervjuerna med Sara, Ingrid och Amanda framkom exempel på chefer som inte hade ett lika sympatiskt bemötande som cheferna till resterande intervjupersoner. Brist på sympati från chefen i sin sorgprocess kan negativt laddade känslor utöver de känslor som redan finns i direkt koppling till sorgen. I ett jobb som till stor del bygger på känslor kan detta leda till konsekvenser för hur arbetet utförs (Gilbert & Kelloway 2021:7). För Sara och Ingrid kunde chefen uttrycka en vilja att vara till stöd men följde sedan inte upp det. Sara berättar:

Jag tog upp det med henne (chefen) i ett enskilt möte när vi ändå hade ärendedragning, så nämnde jag det i förbifarten. Jag tror att jag kanske förminskade det, men jag fick också en känsla att min chef inte skulle kunna ta emot det riktigt och det stämde, den känslan. Hon är inte så... [paus] stöttande som chef.

I citatet framgår det att Sara förminskar sin situation för att inte vara till besvär för sin chef utifrån att hon inte förväntade sig något vidare stöd. Här ser vi ett exempel på vad Clark (1987:307) skulle beskriva som en person som försöka förhålla sig till en god sympatietikett genom att inte begära sympati för hastigt. Föreställningen av att chefen inte skulle erbjuda ett stödjande bemötande sätter prägeln för hur mycket sympati Sara ber om i denna situation. Om Sara inte förväntar sig att få sympati avstår hon från att be om den. I kontrast till ett hälsosamt sympatiflöde bidrar en sådan situation till att relationen skadas och i längden kan det leda till att sympati slutar visas från båda parterna. Om chefen inte bemöter sina anställda

med sympati i deras svåra stunder så kommer inte de anställda göra det mot chefen heller, vilket kan sänka arbetsmoralen på arbetsplatsen och påverka klientarbetet negativt.

Både Sara och Ingrid berättar om situationer då de behövt prata inför många personer i anslutning till deras sorg, trots att de bett om att inte få göra det. Sara berättar om en situation då hon tvingades prata inför 300 människor på en enhetsdag samma dag som hon fick beskedet om hennes farbrors bortgång:

Vi var väl 300 personer, men ändå fick vi gå fram och prata i mick och det tyckte jag var jobbigt utifrån att jag precis hade fått de här nyheterna. Jag kände att vi kan göra alla aktiviteter men jag orkar inte prata inför folk, men då fick jag göra det ändå, och då blev jag upprörd.

Ingrid berättar om sin situation:

Jag är inte den bästa att sitta med i större sammanhang eller hålla informationsmöten och sånt här. Jag känner att jag mår inte med det, och det hade hon ingen förståelse för. Så hon bara tyckte att ”bit ihop”, typ. Alltså, då blev jag ju arg istället. Sen är det ju bara att göra. Jag kan ju inte arbetsvägra.

Citaten visar på en brist på organisatoriska förutsättningar för att hantera medarbetare i sorg och belyser kulturen av att arbetsuppgifter ska utföras oavsett hur medarbetarna mår (jfr Gilbert & Kelloway 2021:2; Simpson 2013:85ff). Detta tyder på att cheferna befinner sig i en spänning mellan organisatoriska krav på funktionalitet och ett relationellt och stödjande ansvar gentemot den sörjande medarbetaren. Deras möjlighet att ge stöd blir därför inte helt fritt reglerat utan påverkas av organisatoriska villkor för att verksamheten ska kunna fungera. Detta leder till att Sara och Ingrid får sin sorg kvävd, alltså att sorgen inte får utrymme att bearbetas eller uttryckas på arbetet (Eyetsmitian 1998:470), vilket särskilt framhävs genom det Ingrid säger om att ”bita ihop”. Ingrid berättar även om ett annat tillfälle då chefen inte var lyhörd:

Vi hade en förste socialsekreterare som var ganska på och då skulle jag ta över lite arbetsuppgifter för henne, för hennes make hade varit med om en cykelolycka, så han hade brutit benet eller vad det var. Så hon var ju tvungen att hjälpa honom hemma och då hade vi ett möte, och det här var nästan precis när jag hade kommit tillbaka efter två månader, och då ville försten att jag skulle göra en hel del grejer och då bröt jag ihop i det mötet. Då satt vi – jag, försten och chefen – och då bröt jag ihop och storgrät helt egentligen

utan anledning och det var ju lite jobbigt. Men då var hon nästan arg på mig, försten, och sa att ”du har minsann varit hemma i två månader och nu sitter jag i den här krisen hemma med små barn och en man som inte kan röra sig och du har varit hemma i månader”. På den nivån var det. Och då blev jag väldigt, väldigt ledsen.

Detta citat belyser flera fenomen och kan ses utifrån både sympatimarginal (Clark 1987) och feeling rules (Hochschild 2003:56). Till att börja med kan vi utifrån Clarks (1987:305) teori se att sympatiflödet helt kapas då försten kräver sympati från fel person. Ingrid har precis varit med om en traumatisk, livsförändrande händelse som rimligt nog inte är bortglömd två månader senare. Förstens make som brutit benet har förvisso försatt henne i en knepig situation hemma men att kräva sympati från, utan att visa någon sympati till, Ingrid innebär att kräva sympati från någon som rent hierarkiskt varit med om något värre – och som därmed bör undantas från att behöva visa sympati. Chefens och förste socialsekreterarens roller innebär en maktskillnad i mötet med Ingrid, vilket leder till att Ingrids sorg – som kan antas vara bland det värsta möjliga att vara med om – blir berövad (Mouton 2023:8). Detta kan jämföras med Elins berättelse om sin chef som direkt legitimerade hennes sorg över att ha blivit ”dumpad” och därmed stärkte deras relation. För Ingrid blir det precis tvärtom. Chefen och förste socialsekreteraren fråntar Ingrid sin sorgs legitimitet, vilket gör henne så pass ledsen att hon bryter ihop under mötet och därefter söker stöd (sympati) hos chefens chef istället. Där fick hon inte heller gehör utan möttes av att ”verksamheten måste ju fortgå”.

Detta ses utifrån Hochschilds (2003:56) feeling rules på så vis att Ingrids känslor förväntas fungera enligt de existerande normerna på arbetsplatsen trots allt hon bär på. De organisatoriska förutsättningarna tillåter inte de känslor hon egentligen känner över både sin sorg och situationen som precis utspelat sig. Hennes känslor går från att vara privata till att vara professionella och organisationens resurs – de blir transmuterade (Hochschild 2003:118). För att kunna fortsätta jobba klientnära med sina känslor som verktyg kräver det en form av acting, vilket vidare kan leda till att hon alieneras från sina egna känslor (Hochschild 2003:129). Detta fenomen kommer utforskas vidare i nästa avsnitt.

Amanda berättar att hennes förtroende för sin chef är så pass lågt att hon inte har berättat för chefen om sin situation överhuvudtaget. Anledningen till att hennes förtroende är så lågt är då hon märkt att han har varit allmänt dålig på att fänga upp kollegor som visat sig sårbara, till och med öppet ledsna. Detta kan förstås som att historisk brist på visad sympati från chefen har lett till att han nu står helt utanför sympatiflödet på arbetsplatsen (Clark

1987:296f). Detta har lett till en så pass bristande relation att medarbetare helt undviker att anförtro sig till honom. Amanda uttrycker hur hon hade önskat bli bemött:

Alltså, jag hade inte förväntat mig så mycket av honom, men av en chef hade jag ju förväntat mig ett stöd i det att ”okej, jag är ansvarig för din arbetsmiljö, finns det någonting jag kan göra?”, att följa upp... Alltså lite så ”finns det någonting på din tjänst jag kan göra för att underlätta för dig?”.

Det Amanda ber om i citatet är i princip sympati i form av att erbjuda stöd. Om Amanda vill ta emot stödet eller ej är upp till henne, så länge hon visar någon form av uppskattning för den visade sympatin (Clark 1987:311f). Chefens roll kan, utifrån Clarks teori, förstås som särskilt betydelsefull eftersom chefen har större möjlighet än kollegor att omsätta sympati i konkreta organisatoriska anpassningar. Sympatin blir därmed inte enbart emotionell och relationell, utan också materiell och organisatorisk. Att chefen visar sig tillgänglig kan räcka för att bidra till ett hälsosamt sympatiflöde, så länge orden backas upp av handling. Där har vi skillnaden mellan de intervjupersoner som beskriver ett positivt bemötande och de som beskrivit ett negativt bemötande av sin chef.

## 6.3 Att upprätthålla professionalitet

Detta avsnitt handlar om socialsekreterares professionalitet i koppling till deras sorg. Detta presenteras genom tre teman. Det första handlar om vad som utmärker en professionell socialsekreterare och hur sorg kan påverka detta. Det andra temat handlar om gränser mellan privatlivet och den professionella miljön. Det tredje temat handlar om hur professionalitet upprätthålls genom att reglera och dölja känslor. Avsnittet besvarar frågeställningen: *Hur påverkar dessa normer (feeling rules) socialsekreterares navigering mellan behovet av bekräftelse (sympati) och risken att uppfattas som oprofessionell?*

### 6.3.1 Föreställningar om den ”professionella” socialsekreteraren och sorgens påverkan på professionaliteten

Under intervjuerna framhövdes särskilt bemötandet mot klienter som grunden för vad som anses att vara professionell som socialsekreterare. Det som definierar ett professionellt bemötande, enligt intervjupersonerna, är bland annat kompetens, tålmod, nyfikenhet, stabilitet och empati. Dessa beskrivningar synliggör hur den professionella rollen ”socialsekreterare” präglas av särskilda feeling rules (Hochschild 2003:56) där dessa attribut framstår som normativa känslotillstånd, snarare än individuella egenskaper. Det räcker alltså

inte att vara juridiskt professionell – socialsekreteraren förväntas också ha ett visst emotionellt förhållningssätt. På så vis blir sorgen problematisk eftersom den begränsar möjligheten att leva upp till dessa feeling rules (jfr Bergeron 2025:1524). Elin säger såhär om hur hennes arbetsförmåga påverkades av sorgen:

Som socialarbetare ska man ju härbärgera andras känslor, man ska lägga dem in i sig själv och sedan ska man ge ut dem tillbaka och det är liksom... Alltså nästintill omöjligt skulle jag säga. I perioder var det ju omöjligt att göra det. För att jag kvävdes ju liksom av all sorg. Det var ju jättejobbigt att bära min egna och deras sorg som det oftast är när man jobbar inom socialtjänsten.

Citatet illustrerar hur socialsekreterare utövar emotional labor (Hochschild 2003:7) då själva känslolivet fungerar som en arbetsresurs. Att härbärgera både andras och sina egna känslor blir en form av känsloreglering som fångas av yrkesrollens feeling rules. När Elin beskriver detta som ”nästintill omöjligt” under sorgen synliggörs hur emotional labor inte längre går att utföra, vilket kolliderar med föreställningen av att vara professionell. Även Sofie vittnar om hur hennes arbetsfunktion slogs ut nästintill helt och hållet:

Alltså alla de är viktiga bitarna, empati, förståelse, tydlighet, vänlighet... alltså alla de här viktiga egenskaperna som krävs för mitt jobb. De var helt utslagna för mig. Så att det var inte ens en fråga huruvida jag skulle träffa klienter eller inte. Det var ju bara så här, det går inte. [...] Jag är ju mitt främsta arbetsredskap. Om jag inte är... Som snickare går det inte att jobba med en trasig hammare så bra kanske.

Sofie framhäver i citatet ovan de emotionella aspekterna av yrket som ”de viktiga”, vilket tyder på att det läggs mer tyngd vid socialsekreterarens emotional labor snarare än myndighetsutövning. Samtidigt visar båda ovanstående citat att sorg kan ha en negativ påverkan på socialsekreterares förmåga att utöva emotional labor då sorgen begränsar möjligheten till. Samtidigt berättar flera intervjupersoner om hur de fortsatte arbeta ändå. Karin berättar hur hon tänker kring att bibehålla professionaliteten trots sorgen i privatlivet:

Ja, men då får man lite ta på sig jobbkostymen liksom, och så får man bara förhålla sig så, och inte visa sina egna känslor så mycket.

Även Sara är inne på samma spår:

Jag är ganska van utifrån att jag jobbat på försörjningsstöd där de är väldigt hotfulla och utåtagerande och så... att liksom bara låta det vara och inte ta ut det på dem utan man får vara frustrerad för sig själv eller med kollegor. Men sen släpper man det när man går in i ett samtal eller in i ett möte.

Dessa citat tyder på att det blir en dissonans mellan ens privata, verkliga känslor och de känslor som förväntas av en utifrån sitt arbete. Känslorna transmuteras och blir offentliga istället för privata (Hochschild 2003:118). För att kunna jobba utifrån dessa omständigheter krävs därför en form av acting av socialsekreterarna. ”Jobbkostymen” som Karin pratar om är ett praktexempel på just acting och beroende på hur jobbkostymen används kan det vara antingen surface acting eller deep acting (Hochschild 2003:35, 37). Så som Karin och Sara uttrycker det i sina citat skulle det kunna tolkas mer som surface acting då det blir som ett temporärt skydd mot de jobbiga känslorna snarare än att de omprogrammeras. Dock kan surface acting bli en form av deep acting över tid genom att jobbkostymen blir en integrerad del i ens professionella personlighet. Flera intervjupersoner berättar om hur det krävs av dem att ”bita ihop” och hur det är en central del även normalt vis i yrket. Karin säger såhär:

Har man en dålig dag privat så kan man ju inte låta det gå ut över jobbet utan då får man ta på sig de här skyddskläderna på jobbet och så får man bara vara liksom professionell. Så jag tänker, det är ingen skillnad oavsett vilken känsla.

Citatet kan tolkas som att deep acting nästan är en del av socialsekreterarens jobb även utan att privat sorg är inblandad. Samtidigt kan sorg innebära ett avbrott från deep acting för att istället kräva en period av surface acting i syfte att kunna utföra yrkets emotionella arbete. Sorg kan alltså leda till en emotionell dissonans mellan emotionell funktionalitet och yrkets feeling rules, vilket innebär att socialsekreterare alieneras från sina egna känsloliv (Hochschild 2003:129). Detta kan hänga ihop med risken att drabbas av utmattning eller omsorgströtthet då socialsekreterarna alieneras djupare från sitt privata känsloliv på jobbet (jfr Simpson 2013:85ff). Flera intervjupersoner nämnde hur de blev utmattade under perioden. Exempelvis berättar Elin:

Det var inte jättelänge sedan som jag tänkte tillbaka på det och var så här, hur orkade jag ens jobba? Ja, jag fattar inte det för att jag kunde jobba och då sätter man ju på sig den här masken och man ska vara glad och positiv och man ska hjälpa andra. [...] Så att jag blev ju väldigt utmattad. Det var svårt att hålla min egna sorg och att prestera på ett arbete samtidigt.

Vad Elin beskriver ovan med masken är ett tydligt exempel på surface acting och att detta gjorde henne utmattad. Trots det valde hon att jobba vidare, även om hon nu i efterhand ställer sig frågande till hur hon lyckades med det. Sofie har tidigare erfarenhet av utmattningssyndrom och beskriver skammen som medföljer:

Utmattning är ju en fruktansvärt sorglig åkomma alltså man... Det är mycket sorg, det är mycket skam, det är mycket skuld. ”Varför orkar inte jag när alla andra orkar?” Man är en dålig vän, man är en dålig förälder, en dålig kollega alltså.

Samtidigt berättar Amanda om hur hon blev bekräftad i att det var starkt av henne att jobba trots hennes situation:

Jag tänker nästan att det hade varit mer rimligt att vara mer i sorg eller visa det liksom mer än vad jag gjorde utåt, definitivt. Jag tror att folk var liksom... alltså inte imponerade, men ändå lite så ja, men lite så att ”oj, shit, ändå att du klarar av att vara här, på nytt jobb och ta dig an liksom arbetsuppgifter” och så. Det var liksom starkt jobbat.

De tre citaten ovan sätter fingret på existerande feeling rules gällande att vara en professionell socialsekreterare. Att vara stabil, inte bara för klienter utan även för sina kollegor, väger tungt för socialsekreterare. Detta visas tydligt genom hur Sofie beskriver hur hon kände sig som en dålig kollega och att det ledde till känslor av skuld och skam. Även Elin har tidigare berättat om den skam hon kände i koppling till sin sorg. Att inte vara stabil bryter mot yrkets feeling rules, samtidigt som att framstå som stabil innebär att yrkets feeling rules följs och belönas likt Amanda beskriver i sitt citat.

### 6.3.2 Gränsdragningar mellan privat och professionellt

I föregående tema framhävs socialsekreterares professionalitet som något viktigt för intervjupersonerna. Men hur påverkar detta de gränser som dras mellan privatlivet och jobbet? I flera intervjuer pratades det om hur det privata och det professionella tillåts mötas och när det krävs gränser för att kunna fungera på jobbet. Alla intervjupersoner uttrycker på något vis att de är för öppenhet och att det ska vara accepterat att dela med sig av sitt privata på jobbet. Däremot beskriver sig vissa intervjupersoner som mer reserverade när det kommer till att vara privat på jobbet, eller uttrycker att det finns en gräns för hur privat man bör vara. Karin säger såhär:

Det kan också bli för mycket om alla frågor och så. Man vill ju också bli behandlad lite som vanligt, så man vill inte ha för mycket sympati liksom. I alla fall vill inte jag ha det. [...] Lagom nivå tänker jag. Man vill inte bara prata om döden och det som har hänt utan livet ska ju också fortsätta. Man ska ju också göra andra saker och prata om andra saker.

Amanda är inne på samma spår när hon berättar om hur hennes arbetsgrupp hanterar privat öppenhet:

Hälften av gruppen väljer att öppna upp sig kanske, och hälften väljer att absolut inte öppna upp sig. Och det blir en liten krock för att det känns inte schysst mot dem som öppnar upp sig att folk inte öppnar upp sig, samtidigt som man inte kan tvinga andra att öppna upp sig. Och där jag då tillhör den gruppen som inte öppnar upp sig. [...] Jag kan tycka att det är lite för mycket, att vi är ju ändå på en arbetsplats och vi har ju inte... Jag vet inte... När jag själv inte väljer att få den informationen om folk så tycker jag det blir lite mycket och sen blir det så konstigt.

Hon fortsätter:

Det händer liksom jätteofta att folk är ledsna och jag kan ju känna att såklart man stöttar det, men ibland kan jag faktiskt känna att det blir liksom lite mycket. För mig är liksom jobbet jobbet och det blir jobbigt att vi ska sitta och hantera klienters känslor under möten och sen ska man också fånga upp sina kollegor som också sitter och är ledsna liksom. Det kan jag känna blir lite mycket ibland. Jobbet och det privata är så helt olika saker känner jag.

Citaten ovan tyder på att öppenhet kring privat sorg är villkorad. Detta kan förstås genom Clarks (1987:300) begrepp *sympatimarginal*, där mängden sympati en person kan ta emot utan att uppfattas som emotionellt krävande är socialt reglerad. Det Karin beskriver om en ”lagom nivå” synliggör hur sorg på arbetsplatsen behöver balanseras mot normer om emotionell återhållsamhet och stabilitet – alltså arbetsplatsens *feeling rules*. Samtidigt tyder citaten även på att kollegiala relationer präglas av *emotional labor* (Hochschild 2003:7), då det kräver känslomässig tillgänglighet, aktivt lyssnande och bekräftelse. När detta blir för omfattande uppstår en spänning mellan idealet om öppenhet och behovet av att skydda sin egen emotionella kapacitet. En öppen arbetsmiljö framhävs dock även som särskilt viktig för den kollegiala sammanhållningen. Exempelvis säger Greta såhär:

Sen kanske inte alla delar allt med varandra, men man har någon som man står kanske lite närmare eller berättar något lite mer. Men jag har aldrig haft några problem liksom, folk är nyfikna och frågar så sen kanske jag inte går runt och berättar vilt och brett om allting utan det är mer om folk är nyfikna.

Sofie pratar också om miljön i hennes arbetsgrupp som öppen och tillåtande:

Ja, vi har den kulturen att det är OK att säga ”idag är inte jag riktigt 100 för det här har hänt hemma”. Ja, jag menar folk skiljer sig och folk har barn som har... ja, men så vi är ganska öppna med det privata om det är någonting så att det liksom påverkar ens funktion eller liksom att det påverkar jobbet.

I citaten ovan skildras öppenhet som en del av de feeling rules som existerar på arbetsplatsen. Särskilt Sofie pratar om sin arbetsplats som att det uppmanas att vara öppen om det är något som pågår i privatlivet. Här kan vi se hur en sådan arbetsplats främjar ett öppet sympatiflöde där medarbetarna uppmanas att både visa och ta emot sympati för att främja en hälsosam arbetsplats. Att vara öppen blir en del av professionaliteten istället för att de behandlas separat. Utifrån Hochschilds (2003) feeling rules erbjuder en öppen arbetsmiljö en paus från pågående acting – ”jobbkostymen” – då det ses som mer accepterat att inte ständigt vara stabil eller professionell. Detta kan vidare underlätta den emotionella bördan för socialsekreterarna och därmed minska risken för konsekvenser såsom utmattning och omsorgströtthet (Strom-Gottfried & Mowbray 2006:12). Samtidigt visar intervjupersonerna förståelse för att folk fungerar olika och att olika personer kan ha olika preferenser när det kommer till att vara privat på jobbet. Även om Amanda och Sofie nästan används som motpoler i analysen här så har ingen uttryckt extrema åsikter om det ena eller andra utan framhäver främst sig själva och sina preferenser. Om något visar detta främst på att yrkets feeling rules inte är statiska utan att de förhandlas relationellt inom arbetsgruppen.

### 6.3.3 Att reglera och dölja känslor i yrkesrollen

Att själv avgöra hur mycket man vill dela med sig av sitt privatliv på jobbet och hur det är accepterat i samtal är en sak. Men när det privata hinner ikapp i form av känslor som är svåra att härbärgera, hur förhåller sig socialsekreterare till sådana känsloutlopp på jobbet? Nästan alla intervjupersoner uttrycker att det bör vara okej att visa sig sårbar eller ledsen på jobbet, samtidigt som de själva har svårt för att själva vara det. För vissa intervjupersoner gick inte känslorna att hålla inne och de behövde därför ”pysa ut” i smyg. Elin berättar exempelvis att hon hade flera strategier för att inte visa sig ledsen:

Ja men att sitta och gråta och sådär, det kunde jag inte. [...] Jag har ju alltid haft strategier för att dölja vad som pågår inom mig, vilket jag också gjorde i de här tillfällena så att jag känner ju inte att det var läge att liksom börja gråta. [...] Sen har jag absolut suttit på mitt kontor, som jag dock har delat med en annan person, och där har jag suttit och gråtit. Alltså varje dag tror jag att jag satt och grät men jag gjorde det liksom i smyg så att jag torkade tårarna snabbt.

Andra intervjupersoner drog en hårdare gräns mellan privata känslor och jobbet. De höll känslorna inombords under arbetspassen för att sedan släppa ut dem hemma istället. Amanda berättar:

Det var ju aldrig liksom att jag visade mig ledsen på jobbet. Men jag som person, jag har så extremt svårt att tänka att jag skulle bryta ihop på min arbetsplats för att för mig hör det liksom inte riktigt till där. [...] Jag var inte helt ärlig med hur jag mådde, alltså typ att jag kunde hålla ihop det en hel dag på jobbet men sen vara jätteledsen när jag kom hem. Och jag menar, det vet inte mina kollegor, utan de har ju bara sett mig som en liksom jättepigg och positiv person under dagtid, men så vet de ju inte alls vad som händer efter.

Ingrid beskriver liknande:

Jag var nog ganska avstängd och försökte hålla så god min som möjligt. Jag tror inte jag krackelerade på jobbet, liksom öppet så. Jag tycker inte om att belasta nån heller och få bära mitt på något sätt. Så nej, jag höll nog en ganska stark fasad på jobbet.

Citaten ovan visar att även om det kan vara accepterat att prata om sin situation så är det fortfarande ett brott mot existerande feeling rules att faktiskt visa sorgsna känslor på arbetsplatsen. I alla tre citaten ser vi hur intervjupersonerna använder sig av surface acting (Hochschild 2003:35) för att dölja sina privata känslor. Detta kan ha att göra med en rädsla över att framstå som oprofessionell, vilket leder till känslor som skuld och skam över att visa sig sårbar. Den sorg som döljs blir på så vis kvävd och berövad (Pitimson 2021:473f). Vidare kan detta även ses i ljuset av Clarks (1987) teori om sympatibiografi på så vis att känslorna blir en valuta genom att det görs aktiva val att inte visa sig ledsen, då detta skulle innebära ett (eventuellt ofrivilligt) begärande av sympati från kollegorna. Intervjupersonerna följer här särskilt de två första reglerna för en god sympatietikett – att inte ta emot sympati i onödan

och inte ta emot sympati för ivrigt – samtidigt som de inte heller vill be om sympati från fel personer. Detta kan hänga ihop med att socialt arbete redan är emotionellt krävande och att kollegorna har mycket att göra på jobbet, varför även de kan vara i en position där de kan kräva sympati för sin arbetssituation (och eventuella privata omständigheter). Att visa sig ledsen, och därmed oprofessionell, kan insinuera att man inte är kapabel att utföra sina arbetsuppgifter, vilket skulle innebära en större arbetsbörda för kollegorna och att det då blir en motivation till att hålla fasaden uppe (Gilbert & Kelloway 2021:7). Genom att inte spendera sympatikrediter, alltså att ta emot sympati från kollegor, behålls fasaden av att vara professionell offentligt även om de privata känslorna fortfarande finns där. Intervjupersonerna genomför surface acting för att behålla en god sympatibiografi och därmed framstå som professionella och goda kollegor.

Av citaten ovan, och även vad fler intervjupersoner sagt, blir just känslan av skuld över att inte framstå som professionell här tydlig. Sofie berättar hur det har hjälpt henne att släppa lite på den skulden genom att anamma att inte vara på topp varje dag. Hon säger såhär:

Jag har försökt att inte skuldbelägga mig, det är jätteviktigt, och att inte kämpa mig sönder och samman att vara 100 % funktionell. Att ja, men good enough vissa dagar bara. [...] Jag tror att där har jag nog lärt mig att bearbeta väldigt mycket vad gäller mitt förhållningssätt till min yrkesroll, vad som förväntas av mig, vad som är rimligt, vad som är good enough. Att ja, men den här uttjatade syrgasmasken att ”mår inte jag bra, då kan inte jag hjälpa någon annan heller riktigt så bra”.

Vad Sofie säger i citatet ovan handlar inte om att inte utföra ett bra jobb, utan om att tillåta sig att ibland bara göra ett ”tillräckligt bra” jobb. Sofie har jobbat aktivt med att inte skuldbelägga sig för sina privata känslor och även om hon inte nödvändigtvis visar sig ledsen framför andra (vilket hon förvisso också berättar att hon har gjort) så har detta hjälpt henne att hålla sig funktionell på jobbet på längre sikt, snarare än kort sikt. Detta hör ihop med den forskning som visar att medkänsla för sig själv minskar risken för bland annat omsorgströtthet (Wiklund Gustin 2017:430).

## 6.4 Förändrad professionell förståelse

Detta avsnitt handlar om hur privata upplevelser av sorg kan berika socialsekreterares professionalitet. De två teman som presenteras nedan handlar om hur sorg kan påverka socialsekreterares empatiförmåga och hur bearbetade upplevelser av sorg kan omvandlas till

ett verktyg i det professionella arbetet. Avsnittet besvarar frågeställningen: *Hur kan privata upplevelser av sorg omvandlas till något som berikar socialsekreterares professionalitet?*

#### 6.4.1 Sorgens kortsiktiga och långsiktiga påverkan på empatiförmåga

Intervjupersonerna fick frågan om sorgen påverkat deras direkta arbete med klienter. Majoriteten svarade att sorgen inte konkret gått ut över klientarbetet i form av exempelvis beslutsfattande och prioritering. Däremot fördes konversationer gällande hur deras empatiska förmåga påverkats av sorgen. Flera intervjupersoner uttryckte att deras empatiska förmåga försämrades i nära anslutning till förlusten. Vissa menade vidare att de trots detta lyckades hålla ett professionellt förhållningssätt, likt vad som analyserats ovan utifrån feeling rules och acting. Andra menade dock att det ibland var svårt att hålla uppe den professionella masken och att det ibland kunde bli ett något sämre bemötande mot klienterna. Elin beskriver såhär:

Det finns ju mer empatiska saker man kan säga i ett möte och mindre empatiska liksom, så det kanske blev lite mindre empatiska saker och att man kanske inte riktigt tog in när någon var ledsen, utan det var mer så här att man försökte ”ja, ja okej, men nu går vi vidare” liksom.

I citatet ovan ser vi hur Elin bryter mot de ”professionella” feeling rules som finns gällande att förhålla sig empatiskt mot klienterna. Även Sofie beskriver hur hela hennes empatiska förmåga i princip försvann och att hon blev mer självcentrerad i anslutning till hennes förluster. Hon valde därför att inte ha kontakt med klienter. Att den empatiska förmågan påverkas negativt av sorg är inte så konstigt om vi ser på sorgeförlopp utifrån de modeller som presenterats i avsnitt 3.1. Oavsett om vi utgår ifrån en linjär modell såsom Bowlbys (1980) eller en mer dynamisk modell såsom Stroebe och Shut (1999) så framgår det hur en del av sorgprocessen präglas av negativa känslouttryck som kan ha en negativ inverkan på den empatiska förmågan. På så vis begränsas möjligheten att utföra yrkets emotional labor, trots att den kognitiva förståelsen finns kvar.

Å andra sidan beskriver flera intervjupersoner att när de väl börjat må bättre och har fått bearbeta och processa sin sorg så har deras empatiska förmåga påverkats positivt. De beskriver bland annat hur de fått en djupare förståelse för klienter som de möter och har därför lättare att känna med dem. Elin beskriver att hon fick en bättre förståelse för vad som kan vara skönt att höra och vad som istället kan bli fel när man mår dåligt:

Däremot när jag kom över på andra sidan liksom och faktiskt mådde bra och så... Det kan jag ju använda väldigt mycket. Det sista man ville höra, det är

ju liksom att det blir bra, när man väl mår jättedåligt för att man tänker att det finns ju inget slut på det här, men det finns ju ett slut på det. Jag vet att jag använt det några gånger i alla fall för att bekräfta personen, såhär ”jag vet att du vill inte höra något av det jag säger, jag kommer inte ens säga någonting, men om ett tag så kommer du komma ur det här”. Så det är väl liksom, det är väl lite så jag använt det liksom.

Ingrid beskriver hur hon fått en djupare förståelse för människor i kris, vilka hon möter ofta i sitt nuvarande jobb i sociala jouren:

Nu jobbar man ju i akutsituationer och där har jag en enorm förståelse för människor i kris. Så krisarbetet har ju blivit, det jag gör nu då, att man känner mycket, mycket större förståelse för klienterna som går igenom... jag menar, jag är ju ute hos familjer mitt i natten när någon har dött. Ja, det är barn hemma och jag känner att när man har upplevt samma sak eller liknande så har man en väldigt stor förståelse som man kanske inte skulle haft annars på samma sätt.

Amanda beskriver hur hennes separation hjälpt henne att förstå sina klienter bättre i deras situationer:

Ja, men väldigt mycket skulle jag säga, för jag hade inte gått igenom en sån separation tidigare. Så jag kunde förstå det på ett annat sätt och sen också särskilt... alltså knappt kunna föreställa sig ”OK, hur hade varit om jag hade barn?” liksom? Att jag liksom nästan beundrar de som jag träffar nu mer sedan jag själv har liksom gått igenom det, att ”shit, så måste de dessutom ha kontakt med den här personen”. Också oavsett vad den personen har gjort i relationen, varför det har tagit slut så finns det ju ändå ett krav på dem som föräldrar att tvingas ta kontakt med varandra.

I citaten ovan ser vi hur sorg, när den har fått genomgå sin process, kan vara en bidragande faktor till djupare förståelse och empati i klientarbete. Detta innebär vidare att privata erfarenheter av sorg, på längre sikt, är något som kan berika socialsekreterares professionalitet. Sett i ljuset av Hochschilds (2003:56) feeling rules kan vi därmed förstå hur bearbetad privat sorg kan hänga ihop med aspekter av de feeling rules som utgör en professionell socialsekreterare. En bra socialsekreterare förväntas ha ett empatiskt förhållningssätt och därigenom kunna möta klienter på ett, bland annat, inkännande och förstående vis. En form av transmutation (2003:118) sker när yrkesrollen förväntar sig empati och socialsekreteraren hämtar en del av denna från egna erfarenheter, vilket innebär att

privata känslor får ett värde i den organisatoriska kontexten. Det viktiga här är dock att sorgen är bearbetad och går att hantera som ett verktyg i sitt jobb. När sorgen är bearbetad är det lättare att använda sig av den, och därmed framstå som professionell, snarare än när den inte är bearbetad. Privat sorg får därmed en tudelad betydelse för en socialsekreterares professionalitet, sett utifrån de feeling rules som präglar yrkesrollen.

#### 6.4.2 Att integrera personlig erfarenhet i professionell identitet

Utöver att sorgen på längre sikt kan ha en positiv påverkan på empatiförmågan så berättar flera intervjupersoner att de även konkret kunnat använda sig av sin erfarenhet av privat sorg i möte med klienter. Karin berättar att det händer ganska ofta att hon delar med sig av att hennes pappa gått bort i syfte att förmedla till klienter att ”livet fortsätter”. Sara berättar hur hon valde att behålla ett ärende där sjukdomen ALS, samma sjukdom som hennes farbror nyligen avlidit i, förekom då hon kände att hon kunde bidra med sin förståelse för sjukdomen:

Den här erfarenheten av att jag vet hur de här sjukdomarna funkar, det har jag kunnat använda mig av. Jag fick till exempel ett ärende där de misstänkte att en person hade ALS. Och det här fick jag precis när min farbror hade gått bort och jag visste inte om att ärendet skulle vara så. Och då fick jag frågan om jag ville byta bort det om det skulle vara för jobbigt. Men då valde jag att behålla det för då tänkte jag att jag kan liksom ändå förstå vad den här personen går igenom, för det är att få en dödsdom. Så då använde jag mig av det.

Ingrid berättar hur hon fick ett ärende på sitt nuvarande jobb inom social jour som var i princip snarlikt det hon själv upplevt:

Det är ett specifikt tillfälle jag tänker på när vi blir utkallade i ett krisärende. Det var i höstas och då fick vi veta av räddningstjänst och ambulans att mamman hade hastigt gått bort tidigt på morgonen och det var tre barn hemma och en make som var i chocktillstånd och de ville att vi skulle komma dit för och prata med barnen och ja, se till så att de hade vad de behövde. Och då var det ju jag och en kollega som åkte dit. Jag sa det till kollegan på vägen dit, att jag kanske inte är mest lämpad för detta, för jag kände hur pulsen gick upp. Hur ska jag re... för det var första gången som jag skulle vara med på ett sånt här som var nästan identiskt med det jag hade varit med om. Men kollegan är ju trygg och stabil och han bara ”men det

löser vi tillsammans” och allt sånt här [skratt] så att det är lugnt. Och det gick ju jättebra hos familjen.

I mötet med pappan valde hon att dela med sig av sin egen erfarenhet. Om den situationen berättar hon:

Jag är inte den som brukar vara personlig på det sättet eller privat. Men i det läget så kände jag... Han var ju stressad, ledsen... Han var ju i kris alltså, fullständigt kaos i honom och då... man får ju känna in också, är det lämpligt att ens nämna en egen erfarenhet? Men i det här fallet tyckte jag att det var det och jag upplevde att det uppskattades väldigt.

I citaten ovan ser vi hur privat erfarenhet av sorg kan användas som ett sätt att förmedla empati. Privata erfarenheter bidrar till nya referensramar som förändrar hur det emotionella arbetet utförs. Istället för att endast använda deep acting för att föreställa sig klientens situation kan socialsekreteraren delvis utgå från egna erfarenheter av sorg och kris. Det emotionella arbetet kan därmed upplevas som mer autentiskt. Samtidigt innebär detta även att privata känslor transmuteras (Hochschild 2003:118) då de integreras djupare i yrkesrollen och får ett organisatoriskt värde i klientarbetet. Risker finns vidare att den professionella förståelsen glider över i identifikation, vilket kan begränsa tolkningsramen för klientens individuella och unika upplevelse.

Samtidigt kan vi, utifrån Clarks (1987) teori om sympatimarginal, se hur utbytet av privat erfarenhet kan bidra till en stärkt relation och allians med klienten. På så vis kan det vara positivt att dela med sig av privata erfarenheter. Detta kräver dock en balansgång av socialsekreteraren – det gäller att erfarenheten delas på ett vis som förhåller sig professionellt utifrån de feeling rules (Hochschild 2003:56) som präglar ett möte mellan professionell och klient. Att inte kräva sympati från fel person är en del av Clarks (1987:305) regler för en god sympatietikett och risken finns att klienten blir den som förväntas visa sympati mot socialsekreteraren i en sådan situation. Detta blir då även ett brott mot aktuella feeling rules i mötet då socialsekreteraren förväntas vara den som intar rollen som sympatisör och riskerar istället att skada klientens förtroende till socialsekreterarens förmåga. Även här blir skillnaden mellan obearbetad och bearbetad sorg viktig, och även tiden som gått sedan den privata förlusten. Att berätta om något som nyligen hänt och som fortfarande känns nära kan indikera ett större behov av sympati från klienten än något som är mer avlägset och genomgått.

## 7. Diskussion

Syftet med denna studie har varit att undersöka hur socialsekreterare upplever privat sorg i relation till sin professionella roll, vilken betydelse den relationella arbetsmiljön har för hur sorgen får uttryckas på arbetsplatsen och hur privat sorg kan berika deras professionalitet. Undersökningen har skett med hjälp av fyra frågeställningar, vilka besvaras nedan.

*Hur upplever socialsekreterare privat sorg i relation till sin professionella roll?* I resultatet framgår det att jobbet kan vara både positivt och negativt i koppling till privat sorg, något som bekräftar kunskapsläget. Å ena sidan kan jobbet bidra med ett stabilt och fokuskrävande sammanhang, vilket erbjuder en temporär flykt från sorgen. Å andra sidan kan jobbet vara hämmande på så vis att man inte får utrymme att bearbeta sorgen och få utlopp för de känslor som sorgen medför. Resultatet visar på att sorg, på kort sikt, kan påverka socialsekreterares arbetsfunktion negativt då flera av deras känslomässiga verktyg riskerar att sättas ur spel.

*Hur formar arbetsplatsen normer gällande legitima och professionella sorguttryck?* I resultatet ser vi hur organisatoriska förutsättningar, såsom riktlinjer för sjukskrivning och verksamhetens behov av fortgång, påverkar uppfattningar och bidrar till normer om vilka former av sorg som får ta plats och hur. Resultatet tyder på att det finns ett ideal att inte sjukskriva sig till följd av sorgen, utan istället jobba på trots sorgens påverkan. När de organisatoriska förutsättningarna inte tillåter att sorgen får synas blir därför kollegor och chefer viktiga för att legitimera sorgen på en relationell nivå, i syfte att minska risken för kvävd sorg och vidare konsekvenser såsom utmattning och omsorgströtthet. Kollegialt stöd balanserar på så vis spänningen mellan mänsklig sårbarhet och yrkesrollens krav på emotionell funktionalitet, där cheferna kanske framstår som extra betydelsefulla i och med att de har möjlighet att omsätta sympati i konkreta organisatoriska anpassningar. Ett hälsosamt sympatiflöde kan hjälpa till att avstigmatisera sorg och balansera existerande normer om legitima sorguttryck i det professionella rummet.

*Hur påverkar dessa normer (feeling rules) socialsekreterares navigering mellan behovet av bekräftelse (sympati) och risken att uppfattas som oprofessionell?* I resultatet framhävs hur de feeling rules som präglar yrket inte stämmer överens med de känslor som sorg medför. Detta leder till att hårda gränser tenderar att formas mellan det privata och det professionella rummet – där det ses som oprofessionellt att visa starka känslor såsom att gråta öppet. Socialsekreterare behöver därför balansera sina egna känslor med professionella

förväntningar, vilket gör det svårt att själv framhäva sin egen sorg och bli bekräftad i den. Sorg kan tillåtas ta plats på arbetsplatsen, men endast inom vissa socialt accepterade ramar, vilket utifrån Clark kan förstås som att socialsekreterarna navigerar sin sympatimarginal genom att balansera behovet av stöd mot risken att uppfattas som emotionellt krävande. Att ta på sig ”jobbkostymen”, som kan liknas vid Hochschilds begrepp *surface acting* och *deep acting*, genom att dölja och förtränga känslor framhävs som ett konkret sätt att upprätthålla sin professionalitet. Här framträder det Hochschild beskriver som risken för alienation från det egna känslolivets. Känslorna blir inte längre enbart privata upplevelser utan något som måste anpassas efter yrkesrollens krav. Det centrala här är dock inte att känslorna döljs, utan att själva förmågan att dölja dem framstår som ett professionellt ideal utifrån yrkets *feeling rules*. Att fortsätta framstå som stabil trots privat sorg tycks därmed bli en del av vad som definierar den ”professionella” socialsekreteraren. Samtidigt framhävs även exempel på hur en arbetsmiljö som sammanflätar, snarare än dikotomiserar, det privata och det professionella på en relationell nivå bidrar till en större acceptans för sorg att visa sig på arbetsplatsen. Det blir på så vis en brygga för privata upplevelser av sorg att integreras i ens professionella yrkesutövning, istället för en mur dem emellan.

*Hur kan privata upplevelser av sorg omvandlas till något som berikar socialsekreterares professionalitet?* Resultatet visar hur privat sorg inte enbart är något som begränsar socialsekreterares professionalitet, utan har potential att berika den. Även om sorg på kort sikt riskerar att påverka den empatiska förmågan negativt, visar resultatet hur sorg på längre sikt även kan ha en positiv påverkan. Detta innebär inte att sorg automatiskt skapar empati och blir ett professionellt verktyg i sig självt, utan att bearbetad sorg kan fördjupa socialsekreterares förståelse för människor i kris genom att förändra den personliga tolkningsramen. Bearbetad sorg kan även användas mer konkret genom att socialsekreterare delar med sig av privata upplevelser i möten med klienter, i syfte att förmedla empati och sympati. Detta är dock villkorat då det finns gränser för hur erfarenheten bör delas utan att professionaliteten riskerar att ifrågasättas. Utifrån Clark kan detta förstås som att socialsekreteraren fortfarande behöver axla rollen som sympatisör, utan att begära sympati från klienten. Vikten av att sorgen är bearbetad när erfarenheten delas blir tydlig här då det krävs en viss emotionell distans för att bevara ett professionellt bemötande.

## 7.1 Avslutande reflektioner

Under analysarbetet blev det tydligt för mig att stora delar av kunskapsläget inte hade en självklar plats i studiens resultat. Även om det finns mycket forskning om sorg så kan den tyckas vara något fragmenterad i sitt sätt att beskriva och undersöka sorg. Detta gör det svårt att sätta fingret på exakt vad som bör framhävas i en studie som denna. Kunskapsläget har därför använts sparsamt i analysarbetet och det teoretiska ramverket har istället fått vara bärande. Det framgår i kunskapsläget att sorg är ett spretigt och djupt ämne, där det finns olika former av sorg och olika sätt att försöka konkretisera sorgprocesser, och det blir därför svårt att analysera sorg på arbetsplatsen utan att bli för beskrivande eller tappa riktning. Här hjälper feeling rules och sympathy margin – trots deras abstrakta natur – till att ge sorgen ett konkret sammanhang på arbetsplatsen genom att fokusera på olika dimensioner. Där Hochschild fokuserar mest på relationen mellan individ och professionell roll, kompletterar Clark med ett mer relationellt, mellanmänskligt perspektiv. På så vis får sorg ett tydligt professionellt och relationellt sammanhang, där det blir möjligt att analysera både varför sorg kan ges olika legitimitet och hur arbetsplatsens relationer påverkar möjligheten att uttrycka den på vissa sätt.

Feeling rules synliggör hur organisatoriska normer kopplade till professionalitet påverkar vilka känslouttryck som ses som legitima eller oprofessionella i kontexten. Även om essensen av emotional labor, i Hochschilds mening, inte är exakt vad socialt arbete innebär så framhäver det ändå den känslomässiga aspekten av socialt arbete. Begreppen transmutation och alienation bidrar till förståelse för dissonansen som sker mellan det privata känslolivet och professionella förväntningar. Surface acting och deep acting fångar här hur socialsekreterare gör för att upprätthålla sin professionalitet samtidigt som de genomgår sorg.

Sympathy margin synliggör hur stöd inte är en obegränsad resurs och hur det regleras i det mellanmänniska rummet. Samtidigt gör begreppet det möjligt att analysera kollegiala relationer som emotionella utbyten snarare än bara ”kollega ger sörjande kollega stöd”. Detta ger förståelse för balansgången mellan upplevelsen av att vara ”för mycket” och att inte uttrycka sorg alls. Sympathy biography hjälper till att förstå hur historiska utbyten av sympati påverkar vilket stöd som visas eller erbjuds. Det begripliggör även hur utbyten av sympati både kan förstöra och stärka relationer.

Samtidigt har den teoretiska ramen även sina begränsningar. Först och främst är de inte utvecklade för att studera sorg på arbetsplatsen, vilket innebär att jag har behövt göra analytiska anpassningar för att de ska fungera i sammanhanget. Dessutom är båda teorierna

övervägande sociologiskt inriktade och sorg framställs därför som något främst socialt reglerat. Psykologiska aspekter får därmed inte någon plats i teoriernas kontext. Detta kan ha lett till att sorg, i denna studie, framställs som något som behöver uttryckas utåt och ofiltrerat, där det inte riktas så mycket fokus mot att sorg uttrycks individuellt. Sorg blir på så vis något generellt i studien, även om jag har försökt ge det ett konkret sammanhang. Detta bekräftar den fragmentering som finns inom forskningen om sorg och visar hur svårt det är att förhålla sig till sorgens mångsidighet utan att tappa den röda tråden.

Förhoppningen i början av skrivandet var att bidra med förståelse för hur något så pass normalt som sorg också kan vara något väldigt svårt att förhålla sig till i arbetslivet, både ur ett sörjande perspektiv men även för kollegor och för själva organisationen. Det finns inget självklart sätt att hantera sorg på arbetsplatsen för någon av dessa aktörer, varför sorg tenderar att bli lite av en obekväm börda för alla inblandade. Detta gör det till ett svårt ämne att greppa tag i då idealet som framhävs är att jobba trots nedsatt funktion. Genom att belysa hur arbetsplatsen bidrar till formandet av normer kring sorguttryck och hur socialsekreterare gör för att förhålla sig till dessa, samt hur privat sorg inte bara begränsar professionalitet utan även kan berika den på längre sikt, hoppas jag att studien bidragit till förståelse för sorgens betydelse för socialsekreterare – och därmed öppnat för en bekvämare, mer öppen konversation om den privata sorgens plats i det professionella rummet.

Denna studie har utgått från sörjandes perspektiv och har därmed bidragit till kunskap utifrån hur sörjande upplever att sorg får ta plats i professionellt socialt arbete. Ett centralt fynd är chefernas roll i legitimering av sorgen då den präglas av en maktobalans som inte finns mellan anställda. Chefer har både organisatoriskt och relationellt handlingsutrymme att hantera en sörjande anställd då de har möjlighet att både bekräfta sorgen och anpassa arbetsuppgifter vid behov. Samtidigt är det chefsens jobb att se till att verksamheten fortsätter fungera och de hamnar därmed i en position där organisatoriska förväntningar kanske inte stämmer överens med den sörjande anställdas behov. Därtill behöver de även hålla resten av arbetsgruppen nöjda i ett redan stressigt yrke. Utifrån detta skulle man kunna säga att cheferna har en tredimensionell sympatimarginal – i ena hörnet i relation till den sörjande, i det andra hörnet till arbetsgruppen och i det tredje hörnet till organisationen. En studie om hur chefer upplever denna balansgång hade varit intressant för att få ett bredare perspektiv kring sorgens plats i professionellt socialt arbete.

# Litteraturlista

Alvehus, Johan (2023). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: En handbok*. 3 upplaga. Stockholm: Liber.

Alvesson, Mats (2011). *Intervjuer: genomförande, tolkning och reflexivitet*. 1 upplaga. Malmö: Liber.

Bergeron, Diane M. (2025). The Working Wounded: The Effect of Bereavement Grief and Organizational Policies and Practices on Employee Outcomes. *Group & Organization Management*, 50(5-6): 1522–1556.

Bowlby, John (2008). *Loss-Sadness and Depression: Attachment and Loss Volume 3* (Vol. 3). Random House.

Bonanno, George A. & Stacey Kaltman (2001). The varieties of grief experience. *Clinical psychology review*, 21(5): 705–734.

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

Clark, Candace (1987). Sympathy Biography and Sympathy Margin. *American Journal of Sociology*, 93(2): 290–321.

Costello, John, & Hargreaves, Susan (1998). Anticipatory grief: Some implications for social work practice in working with families facing impending loss. *Practice*, 10(3): 45–54.

Daniel, Terri (2025). The Stubborn Persistence of Grief Stage Theory. *Omega: Journal of Death & Dying*, 92(1): 341–355.

Efterlevnadsguiden (2025). *Ta ledigt om du behöver*.

<https://www.efterlevandeguiden.se/att-borja-med-nar-en-narstaende-dor/ta-ledigt-om-du-beho-ver.html> [Hämtad 2026-03-03].

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

Figley, Charles (1995). Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview. I: Figley, Charles (red.). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. New York: Brunner/Mazel.

Gilbert, Stephanie L. & E. Kevin Kelloway (2021). Grief in the workplace. In T. Wall, C. Cooper, & P. Brough (Eds.). *The SAGE Handbook of Organisational Wellbeing*. SAGE Publishing (pp. 282–300).

Goldsworthy, K. Kellie (2005). Grief and loss theory in social work practice: All changes involve loss, just as all losses require change. *Australian Social Work*, 58(2): 167–178.

Hazen, Mary Ann (2008). Grief and the Workplace. *Academy of Management Perspectives*, 22(3): 78–86.

Hochschild, Arlie (1983). *The Managed Heart*. Berkeley: Univ. of California Press

Holm, Ulla (2009). *Det räcker inte att vara snäll. Om empati och professionellt bemötande i människovårdande yrken*. Stockholm: Natur & Kultur.

Holmgren, Helle (2022). Returning to work following spousal loss? The experiences of widowed parents. *Illness, Crisis & Loss*. 2022, 30(3): 499–515.

Försäkringskassan (2024). *Psykisk ohälsa i dagens arbetsliv (Försäkringskassans lägesrapport 2024:1)*.

<https://www.forsakringskassan.se/download/18.22814c2e194887717f99d/1738569517962/psykisk-ohalsa-i-dagens-arbetsliv-forsakringskassans-lagesrapport-2024-1.pdf> [Hämtad 2026-03-03].

Kastenbaum, Robert (2012). *Death, society, and human experience* (11th ed.). Pearson.

Kaufmann, Jeffrey (2002). The psychology of disenfranchised grief: Liberation, shame, and self-disenfranchisement. I: Doka, Kenneth (Ed.), *Disenfranchised grief: New directions, challenges and strategies for practice* (pp. 61–77). Champaign, IL: Research Press.

Kübler-Ross, Elisabeth (1969). *On death and dying*. New York, NY: Macmillan.

Laing, Melissa & Christopher Maylea (2018). ”They Burn Brightly, But Only for a Short Time”: The Role of Social Workers in Companion Animal Grief and Loss. *Anthrozoös*, 31(2): 221–232.

Lenéer Axelson, Barbro (2010). *Förluster - Om sorg och livsomställning*. Stockholm: Natur & Kultur.

Lind, Rolf (2014). *Vidga vetandet: en introduktion till samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Marc-Wogau, Konrad, Staffan Carlshamre & Martin Gustafsson (2010). *Filosofin genom tiderna: 1900-talet - Före 1950*. Stockholm: Thales. (Innehåller översatta utdrag ur Edmund Husserls texter, övers. Jim Jakobsson).

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

Mouton, Dawid P. (2023). Permission to grieve, please: Exploring the concept of disenfranchised grief. *Stellenbosch Theological Journal*, 9(2): 1–17.

Naturale, April (2007). Secondary Traumatic Stress in Social Workers Responding to Disasters: Reports from the Field. *Clinical Social Work Journal*, 35(3): 173–181.

Owens-King, Alessia P. (2019). Secondary traumatic stress and self-care inextricably linked. *Journal Of Human Behaviour In The Social Environment*, 29(1): 37–47.

Pitimson, Natalie (2021). Work after Death: An Examination of the Relationship between Grief, Emotional Labour, and the Lived Experience of Returning to Work after a Bereavement. *Sociological Research Online*, 26(3): 469–484.

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

Röda Korset (u.å.) *Sorg - så hanterar du den*.

<https://www.rodakorset.se/var-hjalp-i-sverige/psykisk-halsa-och-psykisk-ohalsa/sorg/>  
[Hämtad 2026-03-03].

SFS 1998:209. *Lag om rätt till ledighet av trängande familjeskäl*.

SFS 1988:870. *Lag om vård av missbrukare i vissa fall*.

SFS 1990:52. *Lag om vård av unga*.

SFS 2025:400. *Socialtjänstlag*.

Simpson, Jennifer E. (2013). Grief and Loss: A Social Work Perspective. *Journal of Loss and Trauma*, 18(1): 81–90.

Shimshon Rubin, Simon (1999). The Two-Track Model of Bereavement: Overview, Retrospect, and Prospect. *Death Studies*, 23(8): 681–714.

Socialstyrelsen (2017). *Anpassningsstörning (livskris, sorgreaktion)*.

<https://forsakringsmedicin.socialstyrelsen.se/beslutsstod-for-diagnoser/diagnoser/psykisk-sjukdom/anpassningsstornig-livskris-sorgreaktion/> [Hämtad 2026-03-03].

Socialstyrelsen (2026). *Om socialtjänsten*.

<https://www.socialstyrelsen.se/stod-i-livet/om-socialtjansten/> [Hämtad 2026-03-05].

Sohlberg, Peter & Britt-Marie Sohlberg (2019). *Kunskapens former. Vetenskapsteori, forskningsmetod och forskningsetik*. 4 upplaga. Stockholm: Liber.

SOU 2009:89. *Gränslandet mellan sjukdom och arbete - Arbetsförmåga/Medicinska förutsättningar för arbete/Försörjningsförmåga*.

Stokken, Roar, Kirsten Flaten, Kristin Ljoså Sørheim & Torhild Høydalsvik (2025).

Understanding empathy in Norwegian social work education. *Social Work Education*, 44(6): 1418–1436.

Stroebe, Margaret & Henk Schut (2010). The Dual Process Model of Coping with Bereavement: A Decade on. *OMEGA – Journal of Death and Dying*, 61(4): 273–289.

Stroebe, Margaret, Henk Schut, & Kathrin Boerner (2017). Cautioning Health-Care Professionals. *OMEGA-Journal of Death and Dying*, 74(4): 455–473.

Strom-Gottfried, Kimberly & Nikki D. Mowbray (2006). Who Heals the Helper? Facilitating the Social Worker's Grief. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 87(1): 9–15.

Thompson, Neil & Dan Bevan (2015). Death and the Workplace. *Illness, Crisis & Loss*, 23(3): 211–225.

Vetenskapsrådet (2024). *God forskningssed 2024*.

<https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2024-10-02-god-forskningssed-2024.html> [Hämtad 2026-04-08]

Wagaman, M. Alex, Jennifer M. Geiger, Clara Shockley, & Elizabeth A. Segal (2015). The Role of Empathy in Burnout, Compassion Satisfaction, and Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social Work*, 60(3): 201–209.

Whipple, Ellen E. (2021). The Human–Animal Bond and Grief and Loss: Implications for Social Work Practice. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 102(4): 518–528.

Wiklund Gustin, Lena (2017). Compassion for self and others as key aspects of well-being in changing times. *Scandinavian Journal of Caring Science*, 31(3): 427–433.

Wilson, Donna M., Andrea Rodríguez-Prat & Gail Low (2020). The potential impact of bereavement grief on workers, work, careers, and the workplace. *Social Work in Health Care*, 59(6): 335–350.

World Health Organization (WHO) (2026). *ICD-11 för statistik över dödlighet och sjuklighet – Långvarigt sorgetillstånd*. <https://icd.who.int/browse/2026-01/mms/sv#1183832314> [Hämtad 2026-03-03].

Zisook, Sidney & Richard A. DeVaul (1983). Grief, unresolved grief, and depression. *Psychosomatics*, 24(3): 247–256.

# Bilagor

## Bilaga 1: Informationsbrev

Jag heter Alexander Fridén och studerar masterprogrammet i socialt arbete vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Jag söker dig som skulle vilja ställa upp på en intervju till min masteruppsats *Socialsekreterares erfarenheter av personlig sorg i relation till yrkesutövande* (Arbets titel – kan ändras).

Den här **studien syftar till** att undersöka hur socialarbetare upplever och hanterar personlig sorg i relation till sitt yrkesutövande. Studien fokuserar på deltagarnas egna upplevelser och erfarenheter av hur sorg kan relateras till den professionella rollen och arbetets praktik. **Jag söker deltagare** som har upplevt sorg till följd av en situation i privatlivet samtidigt som du varit aktiv inom myndighetsutövning. Detta kan *exempelvis* vara en närståendes eller husdjurs bortgång, separation eller något annat som medfört en djupare sorg. **Deltagandet innebär en enskild intervju som beräknas ta cirka 45–60 minuter.** Intervjun genomförs antingen digitalt eller på plats enligt överenskommelse.

### Samtalet kommer att handla om:

- erfarenheter av sorg
- hur dessa erfarenheter relaterar till yrkesrollen
- tankar kring professionella normer, gränser och stöd

Det finns inga rätt eller fel svar. Eftersom studien berör erfarenheter av sorg kan vissa frågor upplevas som känslomässigt väckande. Du väljer själv hur mycket du vill dela och kan när som helst pausa eller avbryta intervjun.

Intervjun kommer att spelas in (ljud) för att möjliggöra korrekt transkribering.

### All insamlad data behandlas konfidentiellt:

- Ditt namn och andra identifierande uppgifter kommer inte att förekomma i uppsatsen.
- Eventuella citat kommer att anonymiseras.
- Ljudfiler och transkriptioner förvaras säkert och är endast tillgängliga för mig och eventuellt handledare.
- Materialet raderas efter avslutad och examinerad uppsats enligt gällande riktlinjer.

**Ditt deltagande är helt frivilligt. Du har rätt att när som helst:**

- avbryta intervjun
- avstå från att besvara en fråga
- återta ditt samtycke utan att ange någon anledning

Om du väljer att återta ditt samtycke kommer insamlat material från dig att raderas, så länge det inte redan har anonymiserats och ingått i analysen.

**Studien kommer att publiceras offentligt som en masteruppsats vid Lunds universitet i databasen LUP.**

Om du har frågor om studien är du välkommen att kontakta mig eller min handledare genom kontaktuppgifterna nedan. Om du är intresserad av att delta i studien räcker det med att du skickar ett mail till mig så kommer vi överens om en tid.

Tack på förhand och allt gott!

Alexander Fridén

Masterprogrammet i socialt arbete

Socialhögskolan

Lunds universitet

[al2726fr-s@student.lu.se](mailto:al2726fr-s@student.lu.se)

Handledare:

Malin Arvidson

Ass Prof Social Work

PhD Sociology

Socialhögskolan

Lunds universitet

[malin.arvidson@soch.lu.se](mailto:malin.arvidson@soch.lu.se)

## Bilaga 2: Intervjuguide

### 1. Inledning och kontext

- Kan du berätta lite om ditt arbete och din nuvarande yrkesroll?
- Hur länge har du arbetat inom socialt arbete?
- Vilken typ av verksamhet arbetar du inom?
- Hur ser ditt dagliga arbete ungefär ut?
- Vad gör du i ditt arbete?
- Vad innebär det för dig att vara professionell?
  - Hur tar det sig i uttryck?
- Hur tänker du kring empati?

### 2. Erfarenhet av sorg

- Har du erfarenheter av sorg sedan du blev socionom?
  - Vill du berätta om den erfarenheten?
  - Hur skulle du själv beskriva sorgen?
    - Ex. hur du upplevde den rent känslomässigt.
- Var det en pågående eller tidigare sorg i relation till arbetet? Alltså om det hände under tiden du jobbade eller innan.
  - Tog du ledigt eller sjukskrev dig till följd av förlusten?
- Hur märktes sorgen i din vardag?
- Påverkade den hur du upplevde dig själv som person?

#### 3.1 Sorg i relation till arbetet - yrkesrollen

- På vilka sätt upplevde du att sorgen påverkade ditt arbete, om alls?
  - Hur märktes detta för dig själv, även om det kanske inte syntes utåt?
  - Påverkade den ditt sätt att fatta beslut eller prioritera?
  - Upplevde du förändringar i din koncentration, energi eller närvaro?
  - Hur påverkade den din empatiska förmåga? (Empatitrotthet)
  - Finns det situationer som sticker ut extra tydligt?
- Hur tog du dig an arbetsuppgifter under perioden?
  - Exempelvis djupdyka i arbetet eller dra sig undan.
- Fick du några arbetsmässiga anpassningar under perioden?

### 3.2 Sorg i relation till arbetet - klienter

- Hur påverkade sorgen mötet med klienter?
- Har du nämnt din upplevelse för någon klient?
- Har du använt dig av din upplevelse i möte med klienter?
- Hur påverkade möten med klienter din egen förståelse för din sorg?
  - Exempelvis ”andra har det värre” eller ”de har det bättre än mig”

### 3.3 Sorg i relation till arbetet - kollegor & chef

- Kunde du prata med dina kollegor och din chef om din situation?
- Hur upplevde du bemötandet från kollegor eller chefer under den här perioden?
  - Hur påverkade deras bemötande ditt mående?
  - Påverkade det hur du bemötte klienter?
- Kände du att du fick det stöd du behövde av dina kollegor och chefen?
  - Hur stöttade de dig?
- Var det något de gjorde som du inte uppskattade?
- Upplevde du att det var svårt att passa in i särskilda situationer?
  - Exempelvis lunch/fika eller ärendedragningar.

### 4. Känslouttryck, gränser och professionalitet

- Hur upplevde du det var att förhålla sig professionell under perioden?
- Hur påverkades din arbetsmoral?
- Hur tänkte du kring vad som var möjligt eller lämpligt att visa känslomässigt på jobbet under den här perioden?
  - Fanns det känslor som du försökte hålla tillbaka?
  - Fanns det känslor som kändes mer tillåtna än andra?
  - Hur resonerade du kring gränsen mellan privat och professionellt?
- Var det något du absolut inte ville visa på jobbet?
  - Har du behövt gå ifrån någon gång?
- Upplevde du att det fanns outtalade förväntningar på hur du skulle vara?
- Hur upplevde du att det gick att härbärgera dina egna känslor?
  - I relation till klienters känslor?

### 5. Sympati, erkännande och stöd

- Hur upplevde du ditt eget behov av sympati från andra?
  - Hur upplevde du detta behov från kollegor och chef?
  - Från klienter?
- Upplevde du att du fick den sympati du önskade?
- Hur tänkte du kring att själv vara i behov av stöd i din yrkesroll?
- Fanns det situationer där du avstod från att ta upp din sorg?
  - Hur tror du att det hade setts om du hade gjort det?
- Har du någon kollega som upplevt sorg under tiden ni varit kollegor?
  - Hur upplevde du att du skulle bemöta kollegan?
- Upplevde du din egen sorg som legitim?
- Upplevde du att andra legitimerade din upplevelse av sorgen och dess uttryck?

## 6. Strategier och hantering

- Vad hjälpte dig att hantera situationen?
- Fanns det strategier du medvetet använde?
- Påverkade arbetet hur du hanterade sorgen?
- Har ditt sätt att hantera sorg förändrats över tid?
- Vilket stöd kunde arbetsplatsen erbjuda?

## 7. Reflektion och avslutning

- Har du dragit nytta av dina möten med klienter för din egen sorg?
- Hur ser du idag på relationen mellan sorg och socialt arbete?
- Finns det något du önskar att arbetsplatsen hade gjort annorlunda?
- Finns det något du själv hade behövt höra eller veta då?
- Är det något du tycker är viktigt att belysa kring detta som vi inte har pratat om?