



LUNDS
UNIVERSITET

I gränslandet mellan stress och utmattning

En kvalitativ studie om socialsekreterares erfarenheter av
emotionellt krävande arbete

Pamela Apostolovska & Andreea Grigorescu
Kandidatuppsats SOPB63 VT2026
Handledare: David Hoff
Antal ord: 13080

Vi vill rikta ett stort tack till alla socialsekreterare som deltagit i studien och delat med sig sina erfarenheter, tankar och reflektioner. Er öppenhet och vilja att bidra har varit avgörande för att denna studie skulle kunna genomföras.

Vi skulle även vilja framföra ett särskilt stort tack till vår handledare David Hoff för värdefull vägledning, konstruktiv feedback och snabba återkopplingar under hela uppsatsprocessen. Ditt stöd och engagemang har varit mycket betydelsefullt för arbetets utveckling.

Slutligen vill vi rikta ett varmt tack till våra familjer och närstående för ert stöd och uppmuntran under denna period. Vi vill även tacka varandra för gott samarbete, förståelse och stöd genom hela processen.

Pamela Apostolovska & Andreea Grigorescu
260524

Abstract

Authors: Pamela Apostolovska and Andreea Grigorescu

Title: *“Between Stress and Emotional Exhaustion A qualitative study of social workers experiences of emotionally demanding work “* [Translated title].

Supervisor: David Hoff

Assessor: Elias Trenstörn

The aim of this qualitative study was to examine how social workers experience emotionally demanding work and how they manage emotionally demanding work and how they manage emotions that arise in their professional practice. The study was based on seven semi-structured interviews with social workers employed within Swedish social services, primarily in social assistance. The empirical material was analysed through thematic analysis using Hochschild's theory of emotional labour and Lazarus and Folkman's coping theory as theoretical frameworks. The findings showed that emotional demands were described as a central and integrated part of social work practice. The participants experienced emotional burden through continuous exposure to clients' difficult life situations, traumatic stories and organisational demands such as high workload, time pressure and limited resources. The results also indicated that social workers were expected to regulate and control their emotions in order to maintain a professional approach in client interactions. Several coping strategies were identified, including emotional distancing, collegial support, reflection, and creating boundaries between work and private life. At the same time the findings showed that emotional demands often affected the participants wellbeing, recovery and private relationships even after working hours. The study highlights the importance of understanding emotional labour as a significant aspect of social work and demonstrates how organisational conditions influence social workers emotional wellbeing and ability to cope with work- related stress.

Keywords: *emotional labour, social work, coping strategies, emotional stress, emotional demands.*

Abstract.....	2
1. Problemformulering.....	4
1.3 Litteratursökning.....	6
2. Orientering av forskningsläget.....	7
2.1 Emotionellt krävande arbete.....	7
2.2 Emotionella krav och hantering i socialt arbete.....	9
2.3 Arbetsvillkor, emotionell belastning & hantering i socialt arbete.....	10
2.4 Emotionell kompetens och reflektion i socialt arbete.....	11
3. Teori.....	14
3.1 Hochschild Emotionellt arbete.....	14
3.2.1 Problemfokuserad och emotionsfokuserad coping.....	16
4.1 Urval.....	19
4.2 Tillvägagångssätt.....	20
4.3 Bearbetning och analys.....	21
4.4 Tillförlitlighet och överförbarhet.....	22
4.5 Studiens begränsningar.....	23
4.6 Forskningsetiska överväganden.....	24
4.8 Arbetsfördelning.....	26
5. Resultat & analys.....	27
5.1 Betydelsen av emotionell belastning.....	27
5.2 Emotionellt krävande arbete som känslomässig tyngd.....	29
5.3 Situationer som bidrar till emotionell belastning.....	33
5.4 Strategier för att hantera emotionell belastning.....	36
5.5 Konsekvenser av emotionell belastning.....	41
6. Diskussion.....	44
6.1 Förslag till ny forskning.....	46
7. Referenslista.....	47
Bilaga 1. Fiktiva kodnamn.....	50
Bilaga 2. Intervjuguiden.....	51
Bilaga 3. Informationsbrev.....	53

1. Problemformulering

Socialsekreterares arbetsvillkor har länge uppmärksamats som krävande där hög arbetsbelastning, komplexa ärenden och begränsade resurser skapar en obalans mellan krav och tillgängliga förutsättningar (Arbetsmiljöverket, 2018, s. 16 ff). Forskning visar även att arbetet innebär återkommande möten med människor i svåra livssituationer, vilket kan innebära en risk för sekundär traumatisering hos socialsekreterare (Knihs de Camargo et al., 2024, s. 415 ff). Sekundär traumatisering innebär att en person kan påverkas psykiskt av att upprepade gånger ta del av andra människors traumatiska upplevelser. Trots att personen själv inte har varit direkt utsatt för trauman kan den genom indirekt exponering utveckla liknande reaktioner som de som förekommer vid egen traumatisering. Detta kan yttra sig i form av stress, oro, återkommande tankar på klientens berättelser, känslomässig belastning och emotionell utmattning.

Långsiktigt kan detta kopplas till psykisk ohälsa där socialsekreterare i större utsträckning än andra yrkesgrupper drabbas av stress och ångest (Knihs de Camargo et al., 2024, s. 417).

Det räcker inte att enbart förstå socialsekreterarnas arbete utifrån organisatoriska villkor. En viktig del av yrket handlar om det emotionella arbetet som sker i mötet med klienter.

Socialsekreterares arbete präglas av kontakt med klienter som befinner sig i kris och svåra omständigheter. Detta ställer krav på socialsekreterarnas emotionella kontroll och professionellt bemötande (Winter et al., 2019, s. 218 ff). Samtidigt som socialsekreterare förväntas erbjuda stöd och ett professionellt bemötande präglas arbetet av omfattande dokumentationskrav och krav på effektivitet. Detta kan skapa en spänning mellan relationellt arbete och administrativa uppgifter (Winter et al., 2019, s. 219 ff). Framke et al. (2021, s. 752) visar att höga emotionella krav i arbetet är kopplade till en ökad risk för långvarig sjukfrånvaro. Resultaten indikerar att individer som arbetar i yrken med höga emotionella krav har avsevärt högre risk att drabbas av ohälsa jämfört med dem som har lägre emotionella krav. Fenomenet understryker att emotionell belastning inte enbart påverkar individens upplevelser av arbetet, utan kan också få konsekvenser för arbetsförmågan. Vidare visar studien att denna risk förstärks när emotionella krav kombineras med andra belastande arbetsförhållanden, som rollkonflikter eller begränsade möjligheter till

utveckling i arbetet (Framke et al., 2021, s. 753). Dessa resultat är särskilt relevanta för socialsekreterarnas arbetsvillkor, där höga emotionella krav ofta är en oundviklig del av yrket.

Arbetet handlar inte enbart om vilka uppgifter som utförs utan också om hur känslor hanteras och uttrycks i mötet med andra (Winter et al., 2019, s. 220 f). De emotionella kraven formas dessutom av de organisatoriska förutsättningar som påverkar arbetet. Dokumentation är en central del av socialsekreterarnas arbete och kan upplevas både som ett stöd och som en belastning. Det kan skapa struktur och ge utrymme för reflektion och bearbetning av känslor, men kan också medföra ökade krav som begränsar både den tid som finns tillgänglig och den uppmärksamhet som kan riktas mot klienten i mötet (Falkenström & Hjärpe, 2018, 177 f.) För att hantera de emotionella kraven använder socialsekreterare olika strategier. Forskning skiljer mellan ytligt agerande som surface acting där man döljer sina känslor eller visar känslor som man egentligen inte känner eller djupagerande deep acting, där individen försöker förändra sina faktiska känslor (Eggli, Pereria & Elfering, 2022, s. 3 f). Båda dessa strategier kräver energi och kan bidra till ökad belastning. Studier visar också att stress i mötet med klienter kan leda till att socialsekreterare distanserar sig från arbetet som ett sätt att hantera situationen (Eggli et al., 2022 s. 2 f). Det emotionella arbetet stannar dessutom inte vid arbetsdagens slut. Många socialsekreterare upplever svårigheter att koppla bort arbetet, vilket kan påverka återhämtningen och på sikt bidra till emotionell utmattning (Knihs de Camargo et al., 2024, s. 417). Det framgår i tidigare forskning att socialsekreterarnas arbete innebär både höga krav och betydande emotionella påfrestningar (Eggeli et al., 2022; Knihs de Camargo et al., 2024) Det finns därför ett behov av fördjupad kunskap om hur dessa emotionella krav upplevs i det dagliga arbetet och hur socialsekreterare hanterar känslor i mötet med klienter.

Sammantaget bidrar tidigare forskning till en ökad förståelse för hur emotionell belastning påverkar socialsekreterarnas arbetssituation och belyser vikten av att studera hur dessa krav upplevs och hanteras i praktiken. Forskningen visar att emotionella krav i socialt arbete inte enbart är en del av yrket utan även kan innebära en belastning som påverkar socialsekreterarnas hälsa och deras förmåga att utföra arbetet.

1.1 Syfte & Frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare upplever emotionellt krävande arbete.

- Vilka situationer upplever socialsekreterare emotionellt krävande arbete i sin yrkesvardag?
- Vilka faktorer upplever socialarbetare bidrar till emotionell belastning i arbetet?
- Vilka strategier använder socialsekreterare i hanteringen av den emotionella belastningen i mötet med klienten?

1.3 Litteratursökning

I sökandet efter vetenskapliga artiklar har vi använt oss av Lunds universitet söktjänst som heter Finn och Google scholar. De sökord som använts är bland annat *emotionell stress*, *emotional intelligence*, *social work*, *emotional labour*, *burnout*, *coping strategies*, *secondary traumatic stress*. För att bredda vår sökning har vi även använt närliggande begrepp såsom *work-related stress*.

2. Orientering av forskningsläget

2.1 Emotionellt krävande arbete

Tidigare forskning visar att socialt arbete särskilt i direkt kontakt med utsatta klientgrupper ofta är emotionellt krävande. Socialarbetare möter kontinuerligt personer i svåra livssituationer, vilket innebär att de behöver hantera både egna och klientens känslor inom ramen för ett professionellt förhållningssätt. Enligt Newell och MacNeil (2010, s. 58) innebär socialt arbete en ständig exponering för klientens lidande. Arbetet omfattar inte enbart administrativa uppgifter utan kräver även ett betydande emotionellt engagemang. Socialarbetare tar del av klienters erfarenheter av exempelvis social utsatthet, kris och trauma vilket ger arbetet en tydlig känslomässig dimension. Med denna bakgrund framstår emotionell belastning som en central del av yrkesutövningen. Långvarig exponering för klienternas komplicerade livssituationer kan bidra till olika former av arbetsrelaterad stress. Professionell utmattning beskrivs som ett tillstånd av emotionell och psykologisk utmattning som utvecklas till följd av återkommande krav i arbetet. En central del av detta är emotionell utmattning, vilket kan förstås som en gradvis minskning av individens emotionella resurser i takt med att kraven ökar (Newell & MacNeil, 2010, s. 58 f.). Forskning visar att emotionell belastning inte enbart kan förklaras av hög arbetsbelastning utan behöver även förstås i relation till arbetets innehåll (Newell & MacNeil, 2010, s. 58 ff). Utöver att möta klienter i utsatta livssituationer behöver socialarbetare förhålla sig till berättelser om lidande och trauma utan att själva bli emotionellt påverkade av innehållet. Newell och Macneil (2010, s. 60) beskriver att denna indirekta exponering kan påverka yrkesutövaren genom sekundär traumatisk stress, där klienters erfarenheter successivt kan påverka det egna välmåendet.

I en studie av Newell & Macneil (2010, s.60) beskrivs detta genom återkommande tankar, emotionell trötthet och svårigheter att upprätthålla distans till arbetet. Samtidigt belyses att emotionell belastning formas i ett samspel mellan individuella, organisatoriska och klimatrelaterade faktorer. Studien visar även att arbetsplatsens förutsättningar har betydelse för

hur krävande arbete upplevs. När stöd från kollegor och chefer saknas kan möjligheterna att hantera svåra situationer minska, vilket kan göra arbetets emotionella krav mer påtaliga (Newell & MacNeil, 2010, s. 59).

I en studie av Mor Barak, Nisslly och Levin (2001, s. 626 ff) framkommer det att faktorer som stress, bristande organisatoriskt stöd, låg arbetstillfredsställelse är centrala för hur socialarbetaren upplever sitt arbete och sin arbetssituation. Studien betonar särskilt att det i hög grad är arbetsrelaterade och organisatoriska faktorer snarare än individuella egenskaper som påverkar belastningen såväl som ökad tendens att lämna yrket. Detta belyser vikten av att förstå emotionell belastning som ett fenomen som utvecklas i samspelet mellan individ och organisation.

De emotionella kraven i det sociala arbetet förstås inte enbart genom exponering för klientens svåra livssituationer utan även i själva interaktionen mellan socialarbetare och klient. Winter et al. (2019, s. 218 f) visar i sin studie att mötet med familjer ofta är känslomässigt intensivt och kräver att socialarbetare anpassar sina emotionella känslor i relation till både klientens behov och professionella normer. Dessa möten präglas av en balans mellan distans och närhet där socialarbetaren förväntas skapa förtroendefulla relationer, samtidigt som de behöver fatta beslut som kan få omfattande konsekvenser för klienten. Detta kan innebära att yrkesutövaren hanterar motstridiga känslor som kontroll och empati (Winter et al., 2019, s. 220 ff). Winter et al. (2019, s. 220 f) visar att organisatoriska villkor påverkar socialarbetarens möjligheter till reflektion och återhämtning. När arbetet präglas av tidspress och omfattande dokumentationskrav kan utrymmet för att bearbeta svåra upplevelser minska. Studier visar att detta kan bidra till att fokus i arbetet i större utsträckning riktas mot administrativa uppgifter snarare än relationella aspekter (Falkenström & Hjärpe, 2018, s. 177 f; Winter et al., 2019, s. 222 f). Vidare framkommer det att dokumentation kan ha en dubbel funktion i arbetet. Det kan fungera som ett stöd där socialsekreteraren ges möjlighet till att reflektera över ärenden och skapa en känsla av kontroll men även bidra till att skapa distans till klientmöten, men även underlätta bearbetning av känslomässigt krävande situationer (Falkenström & Hjärpe, 2018, s. 187 f).

Bride (2007, s. 63 f) lyfter att upprepad kontakt med traumatiska klienter kan få konsekvenser för socialarbetaren. Genom att kontinuerligt ta del av klienters erfarenheter av övergrepp, våld

eller andra svåra livshändelser, finns det en risk att yrkesutövaren utvecklar egna emotionella påfrestningar kopplade till arbetet. Det betonas även att socialsekreterare ofta exponeras för traumatiska berättelser i sitt arbete vilket kan leda till symptom som liknar posttraumatisk stress. Detta kan exempelvis vara förhöjd stressnivå och tankar som återkommer. Vidare framkommer det att sådana situationer kräver att socialsekreterare aktivt reglerar sina känslor genom olika former av emotionellt arbete för att kunna upprätthålla ett professionellt bemötande i mötet med klienter (Eggli, Pereria & Elfering, 2022, s. 2). Studien visar även att dessa emotionella krav kan leda till en form av distansering i arbetet, där socialarbetaren tillfälligt tar ett steg tillbaka känslomässigt som en strategi för att hantera den belastning som uppstår i klientarbetet (Eggli et al, 2022, s. 2 f). Tidigare studier belyser även att de emotionella krav som socialarbetare möter i arbetet kan få konsekvenser för individens hälsa över tid. Framke et al. (2021, s. 755) visar att höga emotionella krav i arbetet är kopplade till en ökad risk för långtidssjukskrivning. Detta indikerar att den emotionella belastning som uppstår i sociala arbetet inte enbart påverkar det dagliga arbetet utan även kan få långsiktiga konsekvenser för hälsa och arbetsförmåga.

2.2 Emotionella krav och hantering i socialt arbete

Vidare framkommer det i studierna nedan att socialarbetare behöver utveckla olika strategier för att hantera de emotionella krav som arbetet innebär. *Resiliens* lyfts som en central förmåga, vilket innebär att kunna hantera stress och återhämta sig från påfrestande situationer (Grant & Kinman, 2011, s. 2). Faktorer som socialt stöd och reflexiv förmåga har en betydande roll för individens förmåga att hantera arbetets emotionella belastning (Grant & Kinman, 2011, s. 2 f). Dessa kompetenser bidrar till att socialarbetaren bättre kan reglera sina känslor, förstå sina reaktioner och upprätthålla ett professionellt förhållningssätt i mötet med klienter.

Hur socialarbetare bemöter och hanterar arbetets krav påverkar av både personliga resurser och de förutsättningar som finns på arbetsplatsen. Vidare framkommer det att olika copingstrategier kan bidra till att hantera krav i klientarbetet. Exempel på sådana strategier är att skapa struktur i arbetet och utveckla professionell distans (McFadden et al, 2014, s. 6 f).

Samtidigt betonas betydelsen av organisatoriskt stöd, där tillgång till handledning och stöd från kollegor kan fungera som en viktig resurs för att minska den negativa påverkan av arbetets emotionella krav (McFadden et al, 2014, s. 9 f). Kinman och Grant (2011, s. 263 f) betonar att socialarbetarens förmåga att hantera emotionella krav inte enbart påverkar det egna välmående, utan även för kvaliteten i det professionella arbetet. Studien visar att bristande emotionell kompetens kan försvåra mötet med klienter och påverka förmågan att fatta beslut som vilar på professionella bedömningar i komplexa situationer. Kinman och Grant (2011, s. 263 ff) understryker även förmågan att identifiera och reglera egna känslor är avgörande för att kunna upprätthålla ett professionellt förhållningssätt, särskilt i situationer som kännetecknas av emotionell belastning och stress. Detta tydliggör att hanteringen av emotionell belastning inte enbart rör individens psykiska mående, utan även är centralt för att upprätthålla kvalitet och rättssäkerhet inom det sociala arbetet.

2.3 Arbetsvillkor, emotionell belastning & hantering i socialt arbete

Socialt arbete präglas även av krävande arbetsuppgifter där socialsekreterare behöver hantera flera parallella krav i mötet med klienter. Arbetet innebär att samtidigt samla in information, fatta beslut och skapa relationer ofta under tidspress och organisatoriska begränsningar (Winter et al., s. 220-221). Detta kan bidra till en ökad emotionell belastning då yrkesutövaren kontinuerligt behöver anpassa sig till olika situationer och hantera osäkerhet i arbetet. Vidare visar studier att emotionell belastning i socialt arbete inte enbart framträdde i form av akuta stressreaktioner utan ofta utgör en mer långvarig och integrerad del av yrkesutövningen. I en studie av Bagerud, Vangbaek & Melnider (2018, s. 221 f) framkommer det att socialarbetare kan visa måttliga nivåer av både sekundär traumatisering och utmattning utan att detta nödvändigtvis uppmärksammas som allvarliga problem. Resultatet tyder på att den emotionella belastningen i många fall blir en normaliserad del av arbetet, där gränsen mellan vad som upplevs som hanterbart och vad som innebär ohälsa kan vara svår att urskilja.

Bagerud et al. (2018, s. 222) belyser att denna kontinuerliga belastning kan påverka socialarbetarens långsiktiga arbetsförmåga då upprepade emotionella krav successivt kan bidra till en gradvis uppbyggd stressnivå över tid. Detta synliggör att emotionell belastning inte enbart

bör ses som enstaka påfrestande situationer utan som en mer långvarig process som utvecklats i takt med arbetets krav. Socialarbetare använder olika strategier för att hantera obalansen mellan krav och resurser i arbetet. I en studie av Astvik, Melin och Allvin (2014, s. 52 f) identifieras flera olika typer av strategier där socialarbetare exempelvis kan öka sina arbetsinsatser genom att arbeta övertid eller ta med arbete hem. Samtidigt framkommer det att andra strategier innebär att kraven i arbetet reduceras exempelvis genom att prioritera bort vissa arbetsuppgifter. Dessutom visar studien att dessa strategier kan få olika konsekvenser. Strategier som innebär att individen anpassar sig till höga krav kan på sikt påverka välbefinnande och hälsa negativt, medan andra strategier kan påverka kvaliteten i arbetet (Astvik et al., 2014, s. 55 f).

2.4 Emotionell kompetens och reflektion i socialt arbete

Utöver de emotionella krav och strategier som beskrivits ovan visar flera studier att socialt arbete även präglas av andra dimensioner som påverkar hur arbetet upplevs i praktiken. Detta inkluderar etiska överväganden, förändringar i arbetets organisering samt behovet av att kontinuerligt reflektera över arbetet.

Reflektion i socialt arbete är inte alltid möjlig i den utsträckning på arbetsplatsen som framställs av Ferguson (2018, s. 416) I en studie där socialarbetarens möte med klienter observerades i realtid framkom att reflektion ibland begränsas på grund av arbetets höga tempo och de emotionella krav som uppstår i situationen (Ferguson, 2018, s. 416 f). I vissa situationer behöver socialarbetaren istället rikta sitt fokus mot att hantera den aktuella situationen vilket kan innebära att reflektion skjuts upp till efter mötet. Studien visar att detta inte nödvändigtvis handlar om bristande kompetens utan snarare om att yrkesutövaren skyddar sig själv från överväldigande känslor och samtidigt upprätthåller förmågan att agera professionellt i stunden (Ferguson, 2018, s. 417 f). Vidare framkommer i studien att socialarbetare i vissa situationer medvetet eller omedvetet begränsar sin känslomässiga närvaro som ett sätt att hantera arbetets krav.

Tolkningen landar i en strategi för att skydda sig själv, där socialarbetaren tillfälligt distanserar sig från de mest påfrestande aspekterna av arbetet för att kunna fortsätta utföra sina arbetsuppgifter. Samtidigt betonas det att reflektion ofta sker i efterhand exempelvis i samtal med kollegor eller i samband med dokumentation, vilket möjliggör en bearbetning av upplevelser som inte kunnat hanteras i stunden (Ferguson, 2018, s. 420 ff).

Utifrån en annan synvinkel kan även detta förstås som att emotioner i socialt arbete inte enbart bör ses som en belastning, utan även som en central del av den professionella kompetensen. Socialarbetare förväntas inte bara hantera känslor, utan aktivt använda dem i arbetet genom att förstå, reglera och använda känslor i mötet med klienter i bedömningar och beslutsfattande (Morrison, 2007, s. 248 ff). Morrison (2007, s. 248 ff) påvisar relationens centrala betydelse i socialt arbete där emotionell kompetens utgör en grund för att skapa förtroende och skapa förutsättningar för förändring. Morrison (2007, s. 255 ff) påpekar även att en central del av yrkesutövningen blir socialsekreterarens förmåga att identifiera, tolka och reglera sina egna och andras känslor. Författaren beskriver att emotioner spelar en viktig roll i socialsekreterarnas beslutsfattande och påverkar hur information tolkas samt vilka aspekter som uppmärksammas och hur bedömningar görs i krävande situationer.

Det innebär att emotioner inte kan skiljas från rationellt tänkande utan snarare utgör en del av den kognitiva processen i professionella bedömningar (Morrison, 2007, s. 255 ff). Kvaliteten i relationen mellan socialarbetare och klient har stor betydelse för utfallet av insatser där förmågan att visa empati och upprätta kontakt är avgörande (Morrison, 2007, s. 253 ff). Detta indikerar att emotionell belastning inte enbart är kopplad till exponering för svåra situationer utan också till det ansvar som följer av att upprätthålla professionella relationer i emotionellt krävande sammanhang. Å andra sidan formas den emotionella belastningen även av de strukturella och organisatoriska villkor som präglar arbetet.

Denna belastning kan i sin tur påverka den psykiska hälsan. Socialsekreterare löper en ökad risk för stressrelaterade besvär och ångest vilket kan kopplas till de höga emotionella krav och den arbetsbelastning som kännetecknar yrket (Knihs de Camargo et al., 2024, s. 415). Detta pekar på att de emotionella krav som socialarbetare möter inte enbart påverkar hur arbetet upplevs i stunden utan också kan få konsekvenser över tid. Belastningen är något som behöver förstås i relation till både individuella förutsättningar och de organisatoriska ramar som arbetet utförs inom.

Sammantagen visar tidigare forskning att socialt arbete innebär komplexa krav där mötet med klienter, organisatoriska villkor och professionella förväntningar tillsammans påverkar hur arbetet upplevs av socialsekreterare. Forskningen belyser även olika strategier för att hantera

krav samt vilka konsekvenser belastningen kan få för socialarbetares hälsa och arbetsförmåga. Samtidigt framträder att forskningen ofta fokuserar på specifika aspekter av arbetsvillkor, stress och hanteringsstrategier. Mot denna bakgrund är det relevant att studera hur dessa olika aspekter samspelar i socialsekreterares upplevelser av emotionellt krävande arbete. Genom att utgå från socialsekreterarnas egna erfarenheter och berättelser syftar denna studie till att bidra med en mer samlad förståelse av hur emotionell belastning upplevs och hanteras i yrkesvardagen.

3. Teori

Inom ramen för denna studie används två teoretiska utgångspunkter med fokus på känslor i socialt arbete. Den förvalda teorin utgår från Hochschilds perspektiv på känsloregler och emotionellt arbete, detta ger en förståelse för hur känslor formas, används och styrs inom ramen för yrkesutövningen. Den andra teorin bygger på coping vilket belyser hur individer hanterar påfrestande situationer och utvecklar strategier för att möta emotionella krav i arbetet. Dessa två perspektiv kompletterar varandra genom att synliggöra både de krav som ställs på socialsekreterares känsloreglering och de sätt socialsekreterarna hanterar den emotionella belastningen som uppstår i yrkesvardagen.

3.1 Hochschild Emotionellt arbete

I denna studie används Arlie Hochschilds (2009) teori om emotionellt arbete, utvecklad i *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* för att förstå hur socialsekreterare hanterar sina känslor i sitt yrkesutövande. Emotionellt arbete beskrivs som en process där individer aktivt reglerar sina känslor i relation till de krav som ställs i arbetet särskilt i yrken som innebär nära kontakt med andra människor. I dessa sammanhang blir känslor en del av arbetsuppgiften och något som behöver anpassas efter professionella normer (Hochschild, 2009, s. 89 ff). En central del i teorin är begreppet *feeling rules* vilket syftar på de normer som styr vilka känslor som anses lämpliga att känna och uttrycka sig i olika situationer. Dessa regler blir tydliga i situationer där det uppstår en skillnad mellan de känslor som förväntas i sammanhanget och individens faktiska känslor. På detta sätt synliggörs att känslor inte enbart är individuellt utan formas i relation till sociala normer (Hochschild, 2009, s. 56 ff). Hochschild belyser även att känslor i vissa yrken blir en del av själva arbetsrollen. Det innebär att individens sätt att känna och uttrycka känslor delvis formas av organisatoriska och professionella krav. Känslor kan därför förstås som en del av arbetskraften, där det förväntas att individen både visar och i vissa fall även försöker känna på ett sätt som överensstämmer med yrkesrollen (Hochschild, 2009, s. 100 ff).

För att hantera dessa krav beskriver Hochschild olika strategier som individer använder sig av vilket benämns som emotionellt arbete. Två centrala former är *surface acting* och *deep acting*.

Surface acting innebär att individen anpassar sitt yttre känslouttryck exempelvis genom kroppsspråk eller ansiktsuttryck utan att den inre känslan ändras. Det kan exempelvis vara att vara lugn i ett möte med en klient eller visa empati trots att individen upplever andra känslor. Det kan vara när socialsekreterare behöver dölja irritation eller stress och istället visa lugn, tålamod och empati sker en reglering av det yttre känslouttrycket utan att den faktiska känslan förändras. Fokuset ligger då på att anpassa det yttre uttrycket till vad som förväntas i den situationen.

Deep acting innebär å andra sidan att individen försöker påverka sina inre känslor så att de överensstämmer med det som förväntas. Detta kan ske genom att tolka om situationen eller aktivt arbeta för att väcka en viss känsla hos sig själv. Arbetet riktas inte enbart mot det yttre uttrycket utan även för att förändra ens egna känslomässiga upplevelser (Hochschild, 2009, s. 258).

Skillnaden mellan dessa två sätt handlar om i vilken grad individen förändrar sina faktiska känslor. Vid surface acting kvarstår en skillnad mellan vad individen känner och vad som uttrycks, medan deep acting syftar till att minska denna skillnad. Båda formerna kan förstås som strategier för att hantera de känsloregler som finns i arbetslivet. I relation till socialt arbete innebär detta att socialsekreterare kontinuerligt behöver förhålla sig till både sina känslor och de känslor som förväntas i yrkesrollen. I mötet med klienter i utsatta situationer kan det uppstå en skillnad mellan vad socialsekreterare känner och vad som behöver uttryckas, vilket gör emotionellt arbete till en central del av yrkesutövningen. Hochschild (2009, s. 258) betonar att känslarbetet inte främst handlar om vilken känsla individen upplever utan de försök som görs för att påverka och hantera de egna känslorna. Hochschilds teori blir central i denna studie då den bidrar till en förståelse av hur socialsekreterare reglerar och förhåller sig till känslor i mötet med klienter, samt hur känslor formas i relation till professionella normer och organisatoriska krav.

3.2 Coping

Copingteorin, som presenteras av Richard Lazarus och Susan Folkman i *Stress, Appraisal and Coping* (1984) används i denna studie för att förstå hur socialsekreterare hanterar emotionellt

krävande situationer i sitt arbete. Coping kan beskrivas som en process där individen genom både handlingar och tankar försöker hantera situationer som upplevs som krävande eller överstiger de egna resurserna (Lazarus & Folkman, 1984, s. 141 ff). En viktig utgångspunkt i teorin är att coping inte är en fast egenskap utan något som förändras beroende på situation och sammanhang. Individen gör en bedömning av sin omgivning och avgör om en situation upplevs som stressig, svår att påverka eller hanterbar. Dessa bedömningar påverkar i sin tur vilka strategier som används (Lazarus & Folkman, 1984, s. 142 ff). Coping handlar inte enbart om att lösa problem utan kan även vara att individen försöker minska, tolerera eller acceptera det som upplevs vara belastande. I teorin lyfts strategier som begreppen undvikande, distansering som en del av coping trots att de inte förändrar det som orsakar stressen utan istället riktas mot att hantera individens känslor (Lazarus & Folkman, 1984, s. 143). Coping kan förstås som ett brett begrepp som innefattar olika sätt att hantera både inre reaktioner och yttre krav, det är även situationsbunden vilket innebär att samma individ kan använda olika strategier beroende på vilken typ av situation individen befinner sig i. Strategier kan även förändras över tid exempelvis genom att individen reagerar med undvikande men senare övergår till mer problemlösande strategier.

3.2.1 Problemfokuserad och emotionsfokuserad coping

Det finns en central uppdelning inom copingteori som är mellan problemfokuserad och emotionsfokuserad coping. Problemfokuserad coping innebär att individen försöker påverka eller förändra den situation som orsakar stress exempelvis genom att planera, samla in information eller försöka påverka situationen (Lazarus & Folkman, 1984, s. 150). Det kan även handla om att strukturera sitt arbete eller söka stöd i form av råd och vägledning. Denna typ av coping kan därför förstås som en typ av problemlösning där fokus ligger på att hantera de yttre omständigheterna. Det kan även handla om att anpassa sitt eget arbetssätt exempelvis genom att prioritera om eller organisera sina arbetsuppgifter för att minska belastningen.

Emotionsfokuserad coping riktas istället mot de känslor som uppstår i samband med en stressig situation. Det kan handla om strategier som att undvika vissa situationer, skapa distans eller jämföra sig med andra för att minska upplevda stressen (Lazarus & Folkman, 1984, s. 150 f). Denna form av coping blir relevant i situationer där individen upplever att det är svårt eller inte

möjligt att påverka det som skapar stress. Fokuset ligger istället på att hantera de känslor som uppstår snarare än att försöka förändra själva situationen. Det är viktigt att betona att emotionsfokuserad coping inte enbart är negativ, i många fall är dessa strategier nödvändiga för att kunna hantera påfrestande situationer. Däremot kan vissa strategier bli problematiska, exempelvis långvarigt undvikande om det försvårar för individen att hantera det som faktiskt går att påverka. Problemfokuserad och emotionsfokuserad coping används ofta i kombination. Vilken strategi som dominerar beror på hur individen uppfattar sina möjligheter att påverka situationen. När situationen upplevs som möjlig att förändra blir problemfokuserad coping vanligare medan emotionsfokuserad coping oftare används när situationen upplevs som svår att påverka (Lazarus & Folkman, 1984, s. 150 f). I relation till socialt arbete blir detta relevant eftersom många arbetsuppgifter innebär att hantera situationer som inte fullt ut går att förändra. Socialsekreterare kan exempelvis behöva fatta beslut som påverkar klienter negativt vilket kan skapa en emotionell belastning. I sådana situationer blir det centralt att kunna hantera de känslor som uppstår, samtidigt som det i vissa delar av arbetet fortfarande finns utrymme att arbeta mer problemlösande.

Valet av Hochschilds teori om emotionellt arbete är relevant eftersom studien undersöker hur socialsekreterare upplever emotionellt krävande arbete i mötet med klienter. Teorin möjliggör en förståelse för de känsloregler och emotionella krav som präglar socialsekreterarens yrkesroll samt hur känslor hanteras och uttrycks i professionella sammanhang. Teorin är särskilt användbar då socialt arbete innebär att yrkesutövare behöver balansera sina egna känslomässiga reaktioner för att upprätthålla ett professionellt förhållningssätt i mötet med klienter.

Copingteorin är relevant eftersom studien inte enbart fokuserar på hur emotionell belastning uppstår, utan även hur socialsekreterare hanterar de känslor och påfrestningar som arbetet innebär. Teorin bidrar till en förståelse för de strategier som används för att hantera emotionell belastning och upprätthålla ett professionellt förhållningssätt i yrkesvardagen. Genom copingteorin blir det möjligt att analysera hur individer aktivt försöker minska eller hantera stress och känslomässiga utmaningar som uppstår i arbetet. Teorierna skapar ett analytiskt ramverk som möjliggör en fördjupad förståelse av samspelet mellan emotionella krav, känsloreglering och hanteringsstrategier i socialsekreterarens yrkesvardag. Genom att kombinera teorierna skapas förutsättningar att analysera relationen mellan emotionella krav och de strategier som utvecklas i

mötet med arbetets påfrestningar. Teorierna är därmed relevanta för att tolka det empiriska materialet och studiens besvara syfte och frågeställningar.

4. Metod

För att besvara studiens frågeställningar har en kvalitativ ansats valts. Studien syftar till att undersöka hur socialsekreterare upplever emotionellt krävande arbete samt hur de hanterar de känslor som uppstår i yrkesutövningen. Valet av kvalitativ ansats grundades i att studien vill fånga socialsekreterarnas egna erfarenheter och berättelser. Detta har möjliggjort en fördjupad förståelse av hur emotionell belastning upplevs och hanteras i det vardagliga arbetet.

Studien genomfördes med hjälp av semistrukturerade intervjuer. Intervjumetod valdes eftersom den gav möjlighet att utgå från förberedda teman samtidigt som respondenterna fick utrymme att utveckla sina svar och beskriva sina erfarenheter med egna ord. Metoden gjorde det även möjligt att ställa följdfrågor och fördjupa resonemang kring respondenternas upplevelser av emotionell belastning och strategier för att hantera känslor i arbetet. Detta ansågs vara särskilt relevant då studien syftade till att skapa en djupare förståelse för socialsekreterarnas upplevelser och erfarenheter i yrket. Valet av metod kan förstås i linje med kvalitativ forskningsmetodik där fokus ligger på att förstå individens perspektiv och tolkningar av sin sociala verklighet (se Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2022, s. 56-57).

4.1 Urval

Studien har genomförts med ett *målstyrt urval* med inslag av tre snöbollsurval.

Rekryteringen skedde genom ett kontaktcenter inom socialtjänsten, där en förfrågan skickades ut till socialsekreterare om deltagandet i studien. Kontaktcenter är en central funktion inom kommunen som vägleder och förmedlar kontakt till olika verksamheter inom socialtjänsten.

Därefter kontaktades socialsekreterarna av oss med information om studien och en förfrågan om deltagande. De som visade intresse anmälde sig frivilligt. Det målinriktade urvalet innefattade att deltagarna valdes utifrån sin yrkesroll som socialsekreterare. Snöbollsurvalet innebar att deltagarna förmedlade kontakt med ytterligare socialsekreterare, vilket bidrog till att utöka urvalet. För att inkluderas i studien krävdes att deltagarna arbetade som socialsekreterare inom socialtjänsten och hade minst sex månaders erfarenhet av socialt arbete vid tidpunkten för uppsatsen. Urvalet baserades inte på att deltagarna behövde ha särskilda erfarenheter av emotionell belastning. Studiens syfte var att undersöka hur socialsekreterare själva upplever, beskriver och hanterar emotionellt krävande arbete i sin yrkesvardag. Urvalet avgränsades inte

utifrån specifika erfarenheter av emotionell belastning. Studien syftar istället till att undersöka socialsekreterares upplevelser och hantering av emotionellt krävande arbete i yrket. Totalt genomfördes sju intervjuer. Antalet intervjuer avgjordes successivt under datainsamlingen där vi efter hand upplevde att återkommande teman och svarsmönster började framträda i materialet.

4.2 Tillvägagångssätt

Datainsamlingen i denna studie genomfördes genom semistrukturerade intervjuer.

En intervjuguide utformades med utgångspunkt i studiens syfte och frågeställningar. Guiden består av öppna frågor kring centrala teman som upplevelser av emotionellt krävande arbete, bidragande faktorer samt strategier för hantering. Den semistrukturerade formen möjliggjorde en balans mellan flexibilitet och struktur, där vi kunde säkerställa att relevanta områden berördes samtidigt som det gavs utrymme för deltagarna att utveckla sina resonemang. Detta gjorde det möjligt att ställa följdfrågor, vilket är en viktig del i kvalitativa metoder då metoden minskar risken att viktig information inte förbises (Eriksson - Zetterquist & Ahrne, 2022, s. 67).

Intervjuerna spelades in efter att deltagarna lämnat sitt samtycke vilket möjliggjorde noggrann dokumentation av intervjuerna. Det har varit viktigt för oss att skapa en avslappnad samtalssituation där deltagarna kunde känna sig trygga i intervjun även när samtalen berörde känsliga frågor som handlade om deras privatliv. Eriksson et al. (2022, s. 64 ff) belyser hur olika miljöer kan påverka vad deltagaren väljer att lyfta fram, exempelvis kan en arbetsplats påverka hur man uttrycker sig jämfört med andra miljöer. Eftersom flera intervjuer genomfördes på deltagarnas arbetsplatser var vi medvetna om att miljön kunde påverka vilka upplevelser deltagarna valde att dela av sig. Samtidigt kan intervjuer på arbetsplatsen även ha påverkat samtalet genom att deltagarna kan varit mer försiktiga i hur de uttryckte vissa synpunkter eller erfarenheter kopplade till arbetet.

Det har varit viktigt att beakta att under intervjun formas samspelet mellan intervjuare och deltagare och därför inte är neutral (se Eriksson et al., 2022, s. 57). Intervjun är inte enbart för att samla in renodlad information utan det som framkommer formas i den intervjusituationen och därför kräver tid för att både planera och genomföra intervjun (ibid, s. 57 f). Detta förhållningssätt bidrog till att generera ett empiriskt material som bedöms tillräckligt nyanserat

för att besvara studiens frågeställning och syfte. I studien anpassades intervjuerna efter socialsekreterares arbetssituation och tillgänglighet, vilket bidrog till att skapa goda förutsättningar för deltagarna. Intervjuerna genomfördes på deltagarnas arbetsplatser eftersom deras arbetsbelastning begränsade möjligheten att delta i intervjuer på annan plats.

4.3 Bearbetning och analys

Analysarbetet inleddes med att intervjuerna transkriberades kort efter varje genomförd intervju. Genom transkriberingen skapades en närmare förståelse för det empiriska materialet, samtidigt som det möjliggjorde en mer noggrann bearbetning och analys av respondenternas erfarenheter och upplevelser. För att analysera materialet användes *tematisk analys*, vilket innebär att återkommande mönster, teman identifierades i intervjumaterialet. En tematisk analys syftar till att strukturera och organisera materialet för att synliggöra centrala teman som är relevanta för studiens syfte och frågeställningar (Bryman et al., 2025, s. 661 ff). Inledningsvis lästes intervjuerna igenom flera gånger för att skapa en helhetsförståelse av materialet. Under läsningen markerades återkommande ord, uttryck och beskrivningar som berörde socialsekreterares upplevelser av emotionellt krävande arbete. Detta inkluderade berättelser om emotionellt påfrestande situationer, orsaker till emotionell belastning samt olika sätt att hantera belastningen i mötet med klienter. Därefter påbörjades kodningen av materialet. Kodningen användes som ett sätt att strukturera och sortera materialet genom att dela upp intervjuerna i mindre delar utifrån innehåll och betydelse (Bryman et al., 2025, s. 652 ff). För att underlätta kodningsprocessen användes olika färger för att markera återkommande mönster, teman och centrala aspekter i materialet. Detta möjliggjorde en tydligare överblick över respondenternas beskrivningar samt identifiering av likheter och skillnader mellan intervjuerna. Genom kodningsprocessen identifierades återkommande mönster i socialsekreterarnas berättelser kring emotionell belastning, arbetets krav och strategier. Utifrån kodning växte fem övergripande teman fram, betydelsen av emotionell belastning, emotionellt krävande arbete som känslomässig tyngd, faktorer som bidrar till emotionell belastning, strategier för att hantera emotionell belastning samt konsekvenser av emotionell belastning. Dessa teman användes sedan som grund för resultat och analysdelen eftersom de tydligt kopplade till studiens frågeställningar. Studien utgick från ett förhållningssätt där vi använde empiri och teori i samspel med varandra under analysprocessen.

Efter kodningen kopplades det empiriska materialet samman med Hochschilds (2009) teori om emotionellt arbete samt Lazarus och Folkmans (1984) copingteori för att skapa en djupare förståelse av socialsekreterarnas upplevelser och hanteringsstrategier. Analysen byggde på en återkommande koppling mellan empiri, tidigare forskning och teori vilket bidrog till en mer fördjupad och nyanserad tolkning av materialet (Bryman et al., 2025, s. 43).

4.4 Tillförlitlighet och överförbarhet

Vi har utgått från en kvalitativ forskning där studiens kvalitet bedöms utifrån kriterierna trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet samt bekräftelsebarhet som syftar till att möjliggöra att styrka och konfirmera studiens trovärdighet (Bryman et al., 2025 s. 442 ff). I denna studie har tillförlitlighet beaktats genom användningen av semistrukturerade intervjuguider, ljudinspelning och ordagrann transkribering av intervjuerna. Vid analysen har vi kontinuerligt återgått till det empiriska materialet för att säkerställa att tolkningarna har varit förankrade i respondenternas utsagor. Vi har även arbetat genom att kontinuerligt granska hur våra egna erfarenheter och förförståelser kan ha påverkat analysen. Trovärdighet avser i vilken utsträckning studiens resultat uppfattas som rimliga och väl förankrade i detta empiriska material. För att styrka trovärdigheten har semistrukturerade intervjuer använts, vilket möjliggör att fånga deltagarnas egna erfarenheter och perspektiv på ett nyanserat och kontextbundet sätt (Bryman et al., 2025, s. 519).

Vidare har följdfrågor och sonderingsfrågor använts för att fördjupa deltagarnas svar och minska risken för otydliga beskrivningar. Trovärdigheten har även stärkts genom att forskarna strävat efter att skapa en trygg och öppen intervjusituation, där deltagarna gavs utrymme att uttrycka sina erfarenheter utan att känna sig bedömda. Samtidigt bör det beaktas att intervjuer är sociala situationer där deltagarnas svar kan påverkas av sammanhanget, relationen till forskarna samt hur frågorna uppfattas och tolkas under intervjun.

I denna studie har vi försökt ge en så utförlig bild som möjligt av socialsekreterares erfarenheter och de situationer som framkommer i intervjuerna. Syftet med detta är att ge läsaren ett tillräckligt underlag för att göra egen bedömning av resultatets vikt. Samtidigt är det viktigt att belysa att studien bygger på ett litet antal deltagare vilket kan begränsa möjligheten att överföra

resultaten. Samtidigt bidrar variationen i deltagarnas erfarenheter till att flera olika perspektiv synliggörs, vilket kan göra resultaten användbara även i andra liknande sammanhang.

Vidare har vi strävat efter att beskriva studiens genomförande, urval och analysprocess på ett transparent sätt för att läsaren ska kunna följa hur resultaten har vuxit fram. Genom att inkludera intervjuer i resultat och analysdelen ges även möjlighet att se kopplingen mellan deltagarnas utsagor och våra tolkningar. Detta kan bidra till att stärka studiens överförbarhet då läsaren kan själv bedöma och resultaten kan förstås och relateras till andra kontexter inom socialt arbete.

Överförbarhet handlar om i vilken utsträckning studiens resultat kan vara relevanta i andra sammanhang. Inom kvalitativ forskning ligger inte fokus på statistisk generalisering utan att skapa djupare förståelse för upplevelsen. Överförbarheten kan stärkas genom täta beskrivningar, vilket innebär att forskaren ger utförlig redogörelse av deltagarnas erfarenhet, kontext och forskningsprocess (Bryman et al., 2025, s. 446).

I denna studie har reflektion kring den egna rollen varit en viktig del genom hela processen. Vi har funderat över hur vår bakgrund och tidigare erfarenhet påverkat insamlingen av material och hur det har tolkats. En av oss har tidigare erfarenhet av ekonomiskt bistånd och den andra har erfarenhet av arbete med utredning av barn och unga. Dessa olika erfarenheter kan ha påverkat vilka aspekter av materialet som uppmärksammades och hur deltagarnas utsagor tolkades.

Erfarenhet från barn och unga kan göra att man blir mer uppmärksam på relationsskapande och den emotionella påverkan som uppstår i mötet med barn och familjer. Erfarenhet från ekonomiskt bistånd kan bidra till en ökad uppmärksamhet på hot, konflikter, svåra klientmöten och arbetsbelastning. Vi har även varit tydliga med vår roll som studenter samt forskare och inte någon representant för någon myndighet. Detta kan ha bidragit till att deltagarna kände sig mer fria i sina svar och minskade risken för att de anpassade sina uttalanden. Genom att arbeta med både öppenhet och reflektion kring forskningsprocessen har vår studie strävat efter att öka trovärdigheten i resultaten.

4.5 Studiens begränsningar

Det finns flera begränsningar i denna studie som är viktiga att belysa. Studien bygger på ett relativt litet antal intervjuer, vilket innebär att resultaten inte kan generaliseras till alla socialsekreterare eller verksamheter inom socialt arbete. Syftet med studien har dock inte varit

att generalisera resultaten, utan att skapa en djupare förståelse för socialsekreterares upplevelser av emotionellt krävande arbete.

Vidare genomfördes intervjuerna med socialsekreterare främst från ekonomiskt bistånd samt en respondent från barn och unga, vilket innebär att resultaten främst speglar erfarenheter från dessa verksamhetsområden. Andra verksamhetsområden inom socialt arbete har möjligen kunnat bidra med ytterligare perspektiv och erfarenheter av emotionell belastning. En ytterligare begränsning är att studien baseras på deltagarnas egna berättelser och upplevelser, vilket innebär att resultaten präglas av subjektiva tolkningar och erfarenheter. Intervjusituationen kan även ha påverkat hur deltagarna valde att uttrycka sig och vilka erfarenheter som valdes att lyfta fram. Även tidpunkten för när intervjuerna genomfördes kan ha påverkat resultaten. Exempelvis kan respondenternas upplevelser sett olika ut beroende på om intervjuerna genomfördes under en period med hög arbetsbelastning eller under en längre period där deltagarna upplevde större kontroll över sin arbetssituation. Vi forskare har haft egna förståelser av socialt arbete och emotionell belastning, vilket kan ha påverkat både tolkningen av materialet och analysprocessen. För att minska risken för ensidiga tolkningar har vi kontinuerligt reflekterat över förförståelsen och diskuterat tolkningar under analysarbetet. Trots dessa begränsningar bedöms studien bidra med fördjupad kunskap om hur socialsekreterare upplever och hanterar emotionell belastning i sitt arbete.

4.6 Forskningsetiska överväganden

I denna studie har forskningsetiska principer beaktats genom hela forskningsprocessen i enlighet med etablerade riktlinjer för samhällsvetenskaplig forskning. Särskild hänsyn har tagits till informationskraven, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Elden, 2020, s. 30ff). Det informerade samtycke utgör en central del av forskningsetiken och innebär att deltagarna får tydlig och begriplig information om studiens syfte, hur den genomförs, vilka metoder som används samt eventuella risker. Deltagandet ska vara frivilligt, deltagarna ska ha rätt att när som helst avbryta sin medverkan utan förklaring eller konsekvenser. Samtycket var uttryckligt uttryckt och kopplat till den speciella studien (Se Elden, 2020, s. 84).

Samtyckeskravet säkerställdes genom att deltagarna gav sitt muntliga samtycke, det muntliga samtycket spelades in i samband med intervjuerna. Intervjuerna spelades in via en diktafon och

transkriberade ordagrant i samband med det skapades ett dokument offline och dokumentet överfördes till en USB-enhet innan anonymisering.

All material har anonymiserats genom att respondenternas namn ersatts med kodnamn och identifierade personuppgifter exkluderats eller modifierats. Detta är exempelvis uppgifter om familjeförhållanden eller andra detaljer som kan kopplas till personen. Anonymisering är en viktig del av hanteringen av kvalitativa studier, särskilt vid studier som berör känsliga ämnen (Ahrne och Svensson, 2022, s. 76).

Studien berör känsliga erfarenheter kopplade till emotionell belastning inom socialt arbete, vilket gjorde etiska överväganden viktiga genom hela forskningsprocessen. För att värna deltagares trygghet och integritet genomfördes intervjuerna med ett lyhört och respektfullt förhållningssätt. Dessa åtgärder genomfördes i enlighet med individskyddskravet vars syfte är att skydda deltagarna från obehag, skada och kränkning (Vetenskapsrådet, 2024, s. 12 ff). Samtidigt utgår studien från forskningskravet genom ambitionen att utveckla kunskap om socialsekreterares erfarenheter av emotionellt krävande arbete. Genom att undersöka hur emotionell belastning upplevs och hanteras i yrkespraktiken kan studien bidra med kunskap som kan vara betydelsefull inom forskning och socialt arbete. Vi har varit medvetna om vår dubbla roll som både forskare och medmänniska samt de etiska avvägningar som kunde uppstå i relationen till respondenterna (Se Ahrne & Svensson, 2022, s. 131 ff).

Som studenter inom socionomutbildningen hade vi sedan tidigare en viss förståelse för socialt arbete och de emotionella krav som kan förekomma inom yrket. Denna förståelse kan ha påverkat hur vi tolkar respondenternas berättelser och vilka aspekter vi uppmärksammade i materialet. För att hantera detta har vi kontinuerligt reflekterat över våra egna antaganden och diskuterat våra tolkningar tillsammans under analysprocessen.

4.7 Intervjupersoner

Studien baserades på intervjuer med totalt sju socialsekreterare, varav sex är verksamma inom ekonomiskt bistånd och en inom arbete med barn och ungdomvård på en utredningsenhet.

Samtliga intervjupersoner uppvisade yrkeserfarenhet av socialt arbete, vilket gör dem relevanta i relation till studiens syfte att undersöka upplevelser av emotionellt krävande arbete. Deltagarna visade en variation avseende både yrkeserfarenhet och ålder med ett åldersspann mellan 25 och

50 år. Denna variation möjliggjorde att olika perspektiv och erfarenheter inom yrkesgruppen kunde synliggöras.

Fiktiva kodnamn
Anna
Emma
Sofia
Linda
Erik
Elin
Adam

För att säkerställa deltagarnas anonymitet och minska risken för identifiering har information om exakt yrkeserfarenhet inte redovisats i tabellen. Detta gjordes för att skydda respondenternas identitet eftersom kombinationen av arbetsområde, erfarenhet och ålder kunnat göra enskilda personer identifierbara.

4.8 Arbetsfördelning

Arbetsfördelningen i studien har genomförts gemensamt mellan författarna men med viss ansvarsfördelning. Arbetsprocessen har organiserats utifrån praktiska och tidsmässiga förutsättningar, vilket inneburit att vissa delar av arbetet periodvis genomförts individuellt och andra gemensamt. Samtliga delar i uppsatsen har dock kontinuerligt diskuterats, bearbetats och granskats gemensamt under hela processen. Arbetet med uppsatsens olika delar har också skett i nära samarbete genom kontinuerliga diskussioner och gemensamma reflektioner kring studiens analys och innehåll.

5. Resultat & analys

I följande kapitel presenteras studiens resultat tillsammans med vår analys utifrån det teoretiska ramverket. Resultatet redogörs utifrån flera teman. Det första temat behandlar socialsekreterarnas upplevelser av emotionellt krävande arbete och de känslor som uppstår i mötet med klienter. Därefter presenteras faktorer som bidrar till emotionell belastning, exempelvis organisatoriska krav, arbetsbelastning och exponering för klientens svåra livssituationer. Vidare behandlas de strategier socialsekreterare använder för att hantera emotionell belastning och upprätthålla ett professionellt förhållningssätt i arbetet. Avslutningsvis berörs betydelsen av stöd, reflektion och organisatoriska förutsättningar i relation till socialsekreterarnas arbetsmiljö och välmående.

5.1 Betydelsen av emotionell belastning

När respondenterna beskrev vad begreppet emotionell belastning innebär framkom ett återkommande mönster där belastningen kopplades till känslomässig tyngd, psykisk påverkan och mötet med människor i utsatta situationer. Flera respondenter beskrev även att emotionell belastning kunde uppstå när de behövde fatta beslut som inte överensstämde med deras egna uppfattningar.

Respondenterna förstår emotionell belastning som något som uppstår genom klientarbete och de krav som följer med yrkesrollen som socialsekreterare. En respondent uttryckte att emotionell belastning:

Det är ju ganska mycket för mig det som vårt arbete innebär. Alltså att man behöver lyssna in mycket, bära på andras känslor till en viss del, kunna mötas i det. Och att man blir påverkad på ett eller annat vis och kan inte stöta det ifrån sig helt (Adam).

Citatet synliggör hur emotionell belastning kan förstås som en naturlig och integrerad del av yrkesutövningen, där socialsekreterare kontinuerligt behöver förhålla sig till klientens känslor och livssituationer. Samtidigt framkommer att arbetet innebär känslomässig påverkan som inte

helt går att distansera sig ifrån, vilket tyder på att mötet med klienter påverkar socialsekreterare även på personligt plan.

På frågan vad emotionell belastning betyder för henne uttrycker en respondent följande:

När det är väldigt allvarliga grejer som händer, måste det hanteras skyndsamt. Du måste tänka på hur du formulerar dig mot klienten, hur den tar emot informationen. [...] Vi är lite begränsade utifrån vad vi kan göra inom ramen för organisatoriska riktlinjer (Anna)

Beskrivningen kan analyseras utifrån Hoschields (2009, s. 58 ff) begrepp feelings rules, som innebär förväntningar kring hur socialsekreterare bör uttrycka känslor och bemöta klienter i känsliga situationer. Citatet synliggör hur socialsekreterarna behöver anpassa sitt sätt att uttrycka sig och reglera sina känslor utifrån klientens situation och reaktioner. Samtidigt framkommer att arbetet sker inom organisatoriska ramar och begränsningar, vilket innebär att socialsekreterare behöver förhålla sig till både professionella och organisatoriska krav i mötet med klienten.

En annan respondent beskriver emotionell belastning på följande sätt:

Jag kan ligga däckad en hel dag under helgen. Då finns inte energin. Då gör man det man måste göra och sen så är man en liten halv zombie. (Erik)

Citatet synliggör hur emotionell belastning kan påverka individens energi, återhämtning och välmående även utanför arbetstid. Upplevelsen tyder på att arbetets emotionella krav inte enbart påverkar socialsekreteraren i stunden, utan även kan få konsekvenser för privatlivet samt möjligheten till återhämtning. Respondentens beskrivning av att känna sig som "en liten halv zombie" kan förstås som ett uttryck för emotionell och fysisk utmattning till följd av arbetets belastning. Eriks beskrivning av att känna sig "som en liten halv zombie" kan även relateras till tidigare forskning om emotionell utmattning. Newell och MacNeil (2010, s. 58 f) beskriver hur återkommande emotionella krav i socialt arbete successivt kan minska individens emotionella resurser och påverka möjligheten till återhämtning. Samtidigt belyser Baugerud, Vangbaek och Melinder (2018, s 221 f) att emotionell belastning ofta blir långvarig och integrerad del av yrkesutövningen. Där kan socialarbetare uppleva både utmatning och sekundär traumatisering över tid.

Eriks beskrivning kan även förstås utifrån Hochschilds (2009, s. 89 ff) teori om emotionellt arbete. Hochschild beskriver hur långvarig reglering av känslor inom långvarig reglering av känslor inom yrkesrollen kan bli emotionellt krävande och successivt påverka individens emotionella resurser. Respondentens beskrivning tyder på att den kontinuerliga anpassningen till klientens behov och arbetets krav kan bidra till en känsla av emotionell och fysisk utmattning även utanför arbetstid.

Sammantaget synliggör analysen hur emotionell belastning formas i samspelet mellan klientmöten, organisatoriska krav och de känsloregler som omfattar socialsekreterarens yrkesroll.

5.2 Emotionellt krävande arbete som känslomässig tyngd

I detta tema behandlas hur socialsekreterarna beskriver emotionell belastning som en känslomässig tyngd i arbetet. Fokus riktas mot hur socialsekreterare upplever den emotionella påverkan som uppstår i mötet med klienter samt hur arbetets krav påverkar deras psykiska och emotionella välmående. Ett tydligt mönster i materialet visar att socialsekreterarna upplevde sitt arbete som starkt emotionellt krävande där belastningen ofta beskrevs i termer av en känslomässig tyngd.

[...] väldigt emotionellt belastande och att det är belastande på psyket (Emma)

På liknande sätt beskriver Sofia att den psykiska tröttheten kunde bli så stark efter arbetsdagen att den även påverkade henne fysisk

Vi inte har ett fysiskt jobb men psykiskt efter en heldag kan jag känna mig super trött och känner mig så trött att jag känner mig sjuk i kroppen (Sofia)

Detta indikerar att belastningen inte enbart handlar om arbetsuppgifter eller organisatoriska krav utan om en mer djupgående emotionell påverkan kopplat till deras roll som socialsekreterare. En central del i denna belastning var mötet med klienter i utsatta livssituationer.

Linda beskrev att de påverkades av klienternas berättelser exempelvis

man blir påverkad av deras berättelser, det är kvar i huvudet efteråt (Linda).

Detta kan förstås som att socialsekreterare kontinuerligt exponeras för andra människors lidande vilket skapar en emotionell närhet till klienternas situationer. Liknande resultat kommer i tidigare forskning där socialarbetare beskrivs vara återkommande exponerade för klientens svåra livssituationer, vilket påverkar deras emotionella välbefinnande (Newell & Macneil, 2010, s. 60).

Vidare framkom det att Adam och Emma i viss mån bar klientens känslor vilket uttrycktes genom att:

Alltså man behöver lyssna in mycket och bära på andras känslor till en viss del, kunna mötas i det. Man blir påverkad på ett eller annat vis och kan inte stöta ifrån sig helt (Adam).

Adams beskrivning tyder på att mötet med klienter innebär en känslomässig närvaro där socialsekreteraren påverkas av klientens situationer och känslor.

[...] jag tar massa olika människors känslor hela tiden (Emma).

Detta förstås som emotionellt arbete där individen inte enbart hanterar sina egna känslor utan förväntas även ta emot, reglera och bemöta andras känslor inom ramen för yrkesrollen utifrån Hochschilds teori (Hochschild, 2009, s. 89 ff). Känslor beskrivs därmed som en integrerad del av arbetsuppgiften snarare än något som kunde separeras från yrkesrollen. Citaten synliggör genom att respondenten uttrycker att hon ”tar massa olika känslor hela tiden” att socialsekreterarnas arbete inte enbart handlar om administrativa arbetsuppgifter eller myndighetsutövning. Citaten synliggör att socialsekreterarnas arbete även innefattar ett kontinuerligt emotionellt arbete där de behöver vara känslomässigt närvarande och hantera klientens känslor i mötet med dem. Det handlar även om ett kontinuerligt emotionellt arbete där individen förväntas vara emotionellt närvarande och mottaglig för klientens känslor. Inom ramen för professionella normer och yrkesrollens krav där socialsekreterare behöver vara emotionellt närvarande och mottagliga för klientens känslor. Respondenterna beskrev att mötet med klienternas oro och frustration ofta påverkade det efter arbetsdagens slut, vilket synliggör hur emotionella krav blir en del av yrkesrollen:

Jag sitter fast i ett ärende och vet inte hur jag ska ta mig vidare. Då kan jag gå hem och tänka på det, hur ska jag göra nu. Hur ska jag ta mig vidare, vem ska jag prata med för att gå vidare och lösa det. (Sofia)

Citatet kan förstås utifrån problemfokuserad coping (Lazarus & Folkman, 1984, s. 150) som innebär att individen aktivt försöker hitta lösningar på en belastande situation genom att reflektera över hur problemet kan hanteras samt vem som kan ge stöd i arbetet.

Problemfokuserad coping kännetecknas av att individen försöker hantera stress genom att aktivt bearbeta problemet och hitta sätt att påverka situationen. I Sofias beskrivning framkommer detta genom ett behov av att reflektera över ärendet och söka stöd för att kunna hantera arbetets krav.

Respondenten beskriver hur tankarna kring ärendet fortsätter även efter arbetsdagens slut, vilket indikerar att arbetets emotionella krav inte kan lämnas på arbetsplatsen. Samtidigt synliggör citatet hur emotionella belastningen följer med hem och där respondenten fortsätter tänka på jobb utanför arbetstid. Detta kan påverka återhämtningen negativt.

I en undersökning av Knihs de Camargo et al. (2024, s. 417 ff) framkommer det att socialsekreterare beskrivs ha svårigheter att koppla bort arbetet, vilket kan bidra till bristande återhämtning och emotionell utmattning över tid. Citaten från Sofia kan även förstås utifrån Morrison (2007, s. 248 ff) perspektiv om emotioners betydelse i professionellt socialt arbete. Morrison beskriver att socialsekreterare inte enbart behöver hantera administrativa arbetsuppgifter utan även skapa tillit och upprätthålla professionella relationer i emotionellt krävande situationer. En central del av yrkesutövningen blir förmågan att identifiera, förstå och reglera både egna och klientens känslor i mötet. Morrison (2007, s. 255 ff) betonar även att emotioner påverkar hur socialsekreterare tolkar situationer och fattar beslut i arbetet. Enligt Morrison (2007, s. 248 ff) utgör känslor en central del av det professionella sociala arbetet där förmågan att reglera, hantera, använda känslor får betydelse i mötet med klienter och för upprätthållandet av professionella relationer. Detta synliggörs även i materialet där respondenterna beskriver hur emotionella kompetenser blir ett viktigt arbetsredskap inom yrkesutövning.

Det är ärenden jag tycker är jobbiga, det jobbiga är när det är tyngre ärenden , när det är mycket och jag vet att vi ändå inte kommer kunna hjälpa till. Det är tufft [...] det är beslut som jag fattar men inte riktigt håller med om (Anna)

Med utgångspunkt i Hochschild (2009, s. 56 ff) begreppet feeling rules kan detta tolkas som en spänning mellan individens egna känslor och de känslor som förväntas i yrkesrollen. Denna spänning innebär ett ökat behov av att reglera känslor, vilket kan bidra till att förstärka den emotionella belastningen. Trots att respondenten upplevde frustration för klienterna förväntades de samtidigt upprätthålla ett professionellt bemötande och följa organisatoriska riktlinjer. Hochschild menar att de professionella känsloregler som präglar yrkesrollen innebär samtidigt att socialsekreterarna förväntas visa förståelse, tålamod även i situationer som upplevs vara psykisk belastade. Samtidigt beskrev respondenterna situationer där de behövde fatta beslut som de själva inte nödvändigtvis höll med om, vilket skapade en inre konflikt:

Mina tankar, rent emotionellt, ska det inte påverka vem det är jag möter. Det stoppas här liksom [innan hon går in på mötet] (Elin)

Detta tolkar vi utifrån Hochschild (2009, s. 258 f) begrepp surface acting som att Elin anpassar sitt yttre känslouttryck utan att nödvändigtvis förändra sina inre känslor. Respondenterna beskrev hur egna känslor behövde kontrolleras och hållas tillbaka för att inte påverka klientmötet. Detta indikerar att socialsekreterarna förväntas visa ett professionellt lugn även i emotionellt påfrestande situationer:

Jag upplever att det är ganska stor del av arbetet som man måste ha ganska mycket tålamod när man jobbar här. Man kan inte gå in i någon affekt i mötet med klienten för då är det kört direkt. Man får ta mycket som vi egentligen inte borde ta, när de skriker på en och kallar en för fula ord. (Emma)

Citaten synliggör hur socialsekreterarna förväntas kontrollera sina känslouttryck även i situationer där de möter kränkningar, starka emotionella reaktioner från klienter. Trots att socialsekreteraren kunde känna frustration, förväntades de samtidigt upprätthålla en lugn och professionell bemötande. Detta kan förstås som surface acting där individen reglerar sitt yttre känslouttryck för att leva upp till yrkesrollens emotionella krav (se Hochschild, 2009, s. 258 ff).

Liknande resultat framkommer även i tidigare forskning där socialarbetare beskrivs behöva reglera sina känslor och upprätthålla ett professionellt förhållningssätt i emotionell krävande möten med klienter (Winter et al., 2019, s. 220 ff).

Analysen visar att emotionell belastning utgör en central del av socialsekreterarnas yrkesutövning där mötet med klientens känslor och livssituationer påverkar dem både emotionellt och professionellt. Analysen synliggör även att socialsekreterare kontinuerligt behöver reglera sina känslor och upprätthålla ett professionellt bemötande trots krävande situationer. Det framkommer att den emotionella belastningen ofta följer med dem utanför arbetstid, exempelvis genom att de känner sig så trötta efter arbetet att de upplever sig sjuka eller genom att de fortsätter reflektera över ärenden hemma och hur de bör hanteras.

5.3 Situationer som bidrar till emotionell belastning

I detta tema belyses de faktorer som socialsekreterarna beskriver bidrar till emotionell belastning. Särskilt framträder hotfulla situationer, traumatiska klient berättelser, etiska dilemman samt organisatoriska krav som centrala belastningsfaktorer.

Följande citaten visar att den emotionella belastningen formas genom ett samspel mellan flera olika faktorer. En central faktor är förekomsten av hot och rädsla i arbetet. Respondenterna beskriver exempelvis situationer där de blivit hotade:

Han var såklart arg på mig eftersom det var mycket som inte stämmer och vi kunde inte ge honom pengar. Även om han är arg måste jag vara professionell i min yrkesroll. Det var då jag kände att jag blev rädd för honom för han hängde här ganska mycket och han sa att han skulle komma hem till mig en kväll och vara utanför mig. I samma veva var jag i soffuset och när jag kom ut hade någon lagt en lapp utanför min dörr där det stod att jag vet vart du bor, jag har hittat dig. Jag var skiträdd [...] Det var den rädslan i flera månader, nästan ett år där jag kände att jag kollade runt mig när jag gick hemma men även på jobbet (Emma)

Emmas beskrivning synliggör hur hotfulla situationer i arbetet kan påverka socialsekreterarens känsla av trygghet även utanför arbetstid. Hochschilds (2009, s. 89 ff) teori om emotionellt arbete kan bidra till en förståelse av hur socialsekreterare trots rädsla och oro förväntas upprätthålla ett professionellt bemötande i klientmötet. Samtidigt belyser Knihs de Camargo et al. (2024, s. 415 ff) hur arbetets emotionella krav kan bidra till stressrelaterade besvär och långvarig psykisk påverkan hos socialsekreterare. Detta synliggörs även i Emmas beskrivning där rädslan kvarstod under en längre tid och påverkade hennes känsla av trygghet både hemma och på arbetet. Bride (2007, s. 63 f) beskriver vidare hur återkommande

exponering för svåra och hotfulla situationer kan påverka socialarbetarens psykiska välmående över tid och bidra till återkommande stressreaktioner.

På liknande sätt beskriver Erik hur hotfulla situationer skapade stark emotionell påverkan även efter arbetsdagens slut:

Jag hade en hotfull invånare som skickade post till mig. Då blev jag ganska skakad, när jag kom hem till min postlåda så hade jag fått ett sånt här kryptiskt meddelande. Jag var ganska skakad, jag stod i 30 minuter vid min dörr utan att ta av mig skorna eller något. Jag blev ganska ställd av det (Erik).

Erfarenheterna som Emma och Erik beskriver handlar inte enbart om en emotionell belastning kopplad till arbetet, utan om situationer där professionella gränser överskrids och där respondenterna upplever rädsla även i privatlivet. Att bli kontaktad i hemmet att få hotfulla meddelanden kan förstås som allvarliga former av trakasserier riktade mot dem i deras yrkesroll. Den långvariga oron synliggör samtidigt hur dessa erfarenheter påverkar både deras personliga trygghet och psykiska välmående över tid.

I materialet framkommer det även att socialsekreterarna kontinuerligt exponeras för traumatiska berättelser, exempelvis om våld och övergrepp. Detta kan förstås som en risk för sekundär traumatisering där individen påverkas av klientens erfarenheter. Även om denna exponering är en del av yrkesrollen innebär den en kontinuerlig belastning som kan påverka individens emotionella resurser över tid. Bride (2007, s. 63 ff) beskriver att indirekt exponering för traumatiska berättelser i socialt arbete kan leda till emotionell belastning och stress hos socialsekreterarna. Denna påverkan kan exempelvis vara genom att socialsekreteraren har svårt att skapa emotionell distans till klienternas erfarenheter och fortsätter tänka på det de mött i arbetet.

Vidare kan detta kopplas till emotionellt arbete där socialsekreteraren behöver reglera sina känslor för att upprätthålla ett professionellt bemötande av klienter (Hochschild, 2009, s. 10 ff). I detta sammanhang kan både surface acting och deep acting bli aktuella beroende på om individen främst anpassar sitt yttre känslouttryck eller aktivt försöker ändra sina inre känslor (Hochschild, 2009, s. 33 f).

Etiska dilemman framträdde som en central faktor av den emotionella belastningen, respondenterna beskrev situationer där de behövde fatta beslut som gick emot deras värderingar eller där de upplevde begränsade möjligheter att hjälpa klienter skapade frustration, inre konflikter och känslomässig belastning. I dessa situationer uppstod en spänning mellan socialsekreterarens professionella ansvar och organisationens riktlinjer och egna emotionella reaktioner. Respondenterna beskrev exempelvis att ibland:

jag kan inte hjälpa till fast man vill för det går emot riktlinjerna (Sofia)

Detta kan skapa känslor av frustration och dåligt samvete. Detta kan förstås som en form av moralisk stress där individen upplever en konflikt mellan egna värderingar och organisatoriska krav. Situationen kan även relateras till Lazarus och Folkmans (1984, s. 150 ff) copingteori, där stress uppstår när individen upplever att de krav som ställs överstiger de resurser eller handlingsmöjligheter som finns tillgängliga. Sofia beskriver en situation där viljan att hjälpa klienten men att det inte överensstämmer med organisationens riktlinjer, detta kan skapa känsla av otillräcklighet och emotionell belastning (se Lazarus och Folkman 1984, s. 151 ff). Denna typ av situation förstärker den emotionella belastningen då socialsekreteraren behöver hantera både den egna professionella rollen och sina egna känslomässiga reaktioner.

Denna typ av situation förstärkte den emotionella belastningen då socialsekreteraren behöver hantera både den professionella rollen och sina egna känslomässiga reaktioner. Organisatoriska faktorer som hög arbetsbelastning och tidsbrist visade sig också vara centrala:

Nu när man i [besöksrummet] tänker man att man ska göra allting för att klienten ska få ett beslut som är rättvist och att klienten känner att vi lyssnat på hen (Emma)

Emmas beskrivning kan relateras till Hochschilds (2009, s. 258 ff) begrepp deep acting där individen aktivt försöker påverka sina inre känslor för att de ska överensstämma med yrkesrollens krav. Socialsekreterarna beskrev inte enbart att de visade empati utan även försöker vara närvarande och emotionellt engagerade i mötet med klienterna. Vi tolkar respondenternas beskrivningar som att emotionellt arbete inte enbart handlar om att kontrollera känslouttryck utan även om att aktivt framkalla professionellt önskvärda känslor som empati och närvaro.

Respondenten beskrev:

vi har inte tid att lyssna färdigt på klienten under vårt möte, Och så försöker jag liksom göra det jag kan för att vara närvarande i stunden och erbjuda det stöd som jag kan utifrån min förmåga och min den begränsade tiden vi har (Erik)

Detta indikerar att arbetets villkor inte gör det möjligt att ge klienter det stöd som ansågs vara önskvärt. Detta kan förstås utifrån Lazarus och Folkman copingteori (1984, s. 141 ff) som en obalans mellan krav och resurser där Erik upplever att situationen överstiger de egna möjligheterna att hantera den. Denna obalans bidrar till en ökad känsla av stress och otillräcklighet.

Sammanfattningsvis synliggör temat hur emotionell belastning inom socialt arbete formas genom hotfulla situationer, traumatiska klientberättelser, etiska dilemman och organisatoriska krav. Socialsekreterarna beskriver hur arbetets emotionella krav påverkar deras psykiska välmående och återhämtning även utanför arbetet. Vidare framkommer att yrkesrollen innebär ett kontinuerligt emotionellt arbete där socialsekreterarna förväntas reglera egna känslor och upprätthålla ett professionellt bemötande i psykisk påfrestande situationer.

5.4 Strategier för att hantera emotionell belastning

Materialet visar att respondenterna använde flera strategier för att hantera den emotionella belastningen. En central strategi som framkom under intervjuerna var kollegialt stöd, respondenten beskrev hur samtal med kollegor fungerade som ett sätt att bearbeta känslor och hantera emotionellt krävande situationer i arbetet:

Jag pratar alltid med mina kollegor, jag vräker ur mig allting i princip och då brukar vara dem som sitter närmast, är det något jag känner detta var inte bra då går jag till chefen och jag pratar om det vi kommunicerar, berättar vad jag känner (Emma).

Både citaten synliggör hur kollegialt stöd fungerade som en viktig strategi för att bearbeta känslor och hantera emotionellt krävande situationer i arbetet. Emma och Erik beskrev att samtal med kollegor skapade möjligheter till reflektion. Emotionellt stöd och avlastning i samband med svåra ärenden.

Jag pratar alltid med någon som är bredvid mig, jag pratar med dem om ärendet och också för att släppa av det i huvudet. Så det inte fastnar i huvudet. Exempelvis om det är en grej som fastnar under utredningen, under mötet, då tar jag upp det med en kollega och reflekterar, bollar med kollegan. Då slipper man leta det i huvudet och gå vidare med ärendet. (Erik).

På liknande sätt beskrev Erik hur samtal med kollegor hjälpte till att bearbeta svåra situationer och minska risken att bära med sig arbetet mentalt.

Detta kan förstås som en form av problemfokuserad coping där individen aktivt söker stöd för att hantera arbetsrelaterade situationer och skapa mening i det som upplevs som belastande (se Lazarus & Folkman, 1984, s. 150). Problemfokuserad coping innebär att individen försöker hantera den situation som orsakar stress genom att exempelvis söka stöd eller reflektera tillsammans med andra. I respondenternas beskrivningar framkommer detta genom att samtal med kollegor användes för att bearbeta svåra situationer och minska den emotionella belastningen. Kollegialt stöd framstod inte enbart som ett sätt att ventilerka känslor utan även som en strategi för att normalisera svåra upplevelser i arbetet. Genom att diskutera klientärenden och emotionellt påfrestande situationer med kollegor skapades möjligheter till bekräftelse, reflektion och emotionell avlastning. Materialet indikerar att socialt stöd från kollegor hade en central betydelse för respondenternas möjlighet att hantera arbetets emotionella krav i vardagen.

Samtidigt framkom strategier som handlade om att skapa emotionell distans exempelvis:

Desto längre man jobbar desto mer hårdad blir man, jag kan inte ta med mina känslor hem, då kommer jag gå under, det går inte. Vi har försökt lära oss när vi jobbar här kan vi prata om jobb men när vi kommer hem är vi vanliga människor. Det är så jag försöker tänka nu och inte ta med mig något hem. (Emma)

Flera respondenter beskrev vikten av att skapa en gräns mellan arbetet och privatlivet genom att lämna arbetet på arbetsplatsen. Detta framställdes som en strategi för att skydda det egna välmåendet och möjliggöra återhämtning.

Denna typ av strategi kan förstås som emotionsfokuserad coping där individen försöker reglera sina känslomässiga reaktioner snarare än att förändra den yttre situationen (Lazarus & Folkman, 1984, s. 150 f). Även om dessa strategier kan bidra till att hantera den emotionella belastningen

på kort sikt så menar Lazarus och Folkman (1984, s. 150 f) att en alltför stor distans samtidigt innebär en risk för att relationen till klienten påverkas negativt. Materialet visar samtidigt att skapandet av emotionell distans framstod som en form att skydda sig själv, där respondenterna försöker separera arbetslivet från privatlivet för att orka fortsätta inom yrket. Strategin kan förstås som ett sätt att minska risken för att klienternas situation fortsätter påverka individen emotionellt efter arbetsdagens slut.

Flera respondenter beskrev att de med tiden har utvecklat olika sätt att skapa emotionell distans till arbetet för att kunna hantera känslomässiga krav som uppstår i mötet med klienter.

Respondenterna uttryckte att det var nödvändigt att hitta strategier för att skydda sig själva från att påverkas alltför mycket av arbetet. En respondent beskrev detta på följande sätt:

För det är viktigt att må bra på jobbet. Jobbet ska inte få dig att må dåligt. Och tar du med allting hem så kommer du må dåligt till slut.(Linda)

En annan respondent beskrev hur den långvariga exponeringen för klienternas svåra berättelser påverkat honom och hans kollegor:

Ärligt talat så är jag och mina kollegor väldigt van vid att höra ganska många tunga saker. Och över tid så tror jag också att man blir ganska '*disensitized*' (Erik)

Linda betonade även vikten av att sätta tydliga gränser mellan arbetet och privatlivet:

Det här är att gå i tid, sätta gränser och ramar. Att inte låta jobbet tränga in för mycket. Att inte bli för engagerad. För jag kan inte det. Då håller jag inte. (Linda)

Citaten synliggör hur respondenterna beskriver emotionell distansering som en strategi för att skydda sig själva från den belastning som arbetet kan innebära. Att skapa gränser mellan arbete och privatliv framstår som ett sätt att minska risken för emotionell utmattning och långvarig stress. Samtidigt visar materialet att respondenterna upplever att ett alltför stark emotionell engagemang riskerar att påverka deras välmående och möjligheten att arbeta långsiktigt inom yrke.

Detta kan förstås utifrån copingteorin som en form av emotionsfokuserad coping, där individen försöker reglera sina och minska den emotionella påverkan av belastade situationer snarare än att förändra situationen i sig. Genom att skapa emotionell distans försöker socialsekreterarna skydda sitt eget välmående och besvara förmåga att fortsätta arbeta professionellt.

Respondenternas strategi kan även relateras till Hoschields teori och emotionellt arbete.

Respondenterna beskriver hur de kontinuerligt behöver kontrollera och reglera sina känslor i mötet med klienterna för att kunna upprätthålla ett professionellt bemötande. Detta kan förstås genom begreppet surface acting, där individen anpassar sina känslouttryck utifrån yrkesrollens krav trots att de inre känslorna kan vara annorlunda. Samtidigt tyder Eriks beskrivning av att bli “disenstized” på det emotionella distansering successivt kan bli en internaliserad del av yrkesrollen, där socialsekreteraren vänjer sig vid att möta emotionellt belastande situationer.

Vidare framkommer även mer konkreta strategier som att skapa struktur i arbetet eller ta pauser. En respondent beskrev:

jag brukar skriva ner saker på papper för att släppa det (Sofia).

Det kan förstås som ett sätt att bearbeta upplevelser och skapa kontroll över sin arbetssituation. Strategin kan även förstås som ett sätt att strukturera och bearbeta tankar efter emotionellt krävande situationer. Genom att skriva ner upplevelser eller arbetsuppgifter skapades en möjlighet att mentalt distansera sig från det som upplevs belastande och därmed minska risken att bära med sig arbetet efter arbetsdagens slut. Dessa strategier bidrog till att både hantera arbetsbelastningen och reglera känslor. Eftersom respondenterna ofta beskrev begränsande möjligheter att förändra klientens situation eller de organisatoriska villkoren blev strategier som emotionell distansering. De känsloreglering är centrala för att hantera den stress som uppstod i arbetet. Lazarus och Folkmans (1984, s. 141ff) beskriver coping som strategier som individen använder för att hantera stressade situationer och emotionella krav. I respondenternas beskrivningar framkommer detta genom strategier som att bearbeta tankar och försöka minska belastningen efter arbetsdagens slut.

En respondent uttrycker följande:

Jag pratar med kollegor för att överleva och orka med detta arbete måste man nog prata. Jag märker att de kollegor som kanske är lite tystare och sluter sig, faller ofta ganska snabbt och går in i väggen. Till slut fungerar det inte och då byter de jobb. Man måste prata med varandra hela tiden. Det kan vara skitjobbigt men samtidigt kan en kollega bidra med ett annat perspektiv (Emma)

Flera respondenter beskrev att de med tiden utvecklat olika sätt att skapa emotionell distans till arbetet för att kunna hantera de känslomässiga krav som uppstår i mötet med klienter. Respondenterna uttryckte även att det var nödvändigt att hitta strategier för att skydda sig själva från att påverkas alltför mycket av arbetet. Citatet synliggör hur kollegialt stöd inte enbart beskrivs som hjälpsamt utan som en nödvändig strategi för att orka hantera arbetets emotionella belastning över tid. Att samtala med kollegor framstår som ett sätt att minska känslan av ensamhet och förebygga psykisk överbelastning i arbetet. Newell och Macneil (2010, s. 58f) beskriver att socialarbetare som arbetar i emotionellt krävande verksamheter är i behov av återkommande stöd och reflektion. Detta kan minska risken för emotionell utmattning och sekundär traumatisering. I Emmas beskrivning framstår samtal med kollegor som en nödvändig strategi för att orka hantera arbetets emotionella krav över tid.

Övergripande visar analysen att socialsekreterarna ständigt behöver balansera mellan den professionella rollen och sina egna känslomässiga reaktioner. Detta synliggör hur socialsekreterarnas arbete inte enbart handlar om praktiska arbetsuppgifter utan även om ett kontinuerligt emotionellt arbete där individen behöver hantera både klientens känslor och sina egna samtidigt. Organisatoriska begränsningar påverkar samtidigt deras handlingsutrymme. Den höga arbetsbelastningen och tidsbristen bidrar till upplevelser av stress, svårigheter och otillräcklighet att ge klienter det stöd som de önskar. Utifrån copingteorin kan detta förstås som att kraven i arbetet överstiger de resurser och möjligheter som socialsekreterarna upplevda resurser och handlingsutrymme. Samtidigt visar materialet att emotionell distansering inte alltid är en tillräcklig strategi för att hantera arbetsbelastning. Trots försök att skapa tydliga gränser beskriver flera respondenter att arbetet fortfarande påverkar deras välmående och privatliv, vilket tyder på att den emotionella belastningen inte helt går att distansera sig från.

5.5 Konsekvenser av emotionell belastning

Följande material visade att den emotionella belastningen fick tydliga konsekvenser för socialsekreterarnas välmående, energinivå och möjlighet till återhämtningen. Respondenten beskrev mental trötthet efter arbetsdagens slut där arbetets emotionella krav påverkade både privatliv och sociala relationer.

Har ingenting mer att ge. Jag är trött i huvudet, jag orkar inte, jag har löst någon annans problem hela dagen och ska jag komma hem och lösa mina egna problem. Jag känner ibland att jag inte orkar. Då är jag helt slut både psykiskt och fysiskt (Emma)

Citatet synliggör hur arbetet kräver stora emotionella resurser där respondenten beskriver en form av utmattning efter arbetsdagen. Det professionella känsloregler som präglar socialsekreterarens yrkesroll innebär samtidigt att deltagarna förväntas vara lugna och tillgängliga i mötet med klienter trots sin egen psykiska belastning eller trötthet. Detta kan förstås utifrån begreppet feeling rules där vissa känslouttryck anses mer accepterade inom yrkesrollen än andra (Hochschild, 2009, s. 56 ff). Tröttheten framstår inte enbart som fysisk utan även som psykisk och emotionell. Socialsekreterarna beskrev att de dagligen behövde hantera klientens känslor, svåra livssituationer och organisatoriska krav, vilket över tid påverkade deras egen energi och återhämtning. Detta kan förstås utifrån Hochschilds (2009, s. 7 ff) teori om emotionellt arbete där kontinuerlig reglering av känslor riskerar att leda till emotionell utmattning när individens emotionella resurser successivt förbrukas

Det kontinuerliga behovet av att kontrollera och anpassa sina känslouttryck i mötet med klienter kan även regleras till surface acting, där individen förväntas visa lugn och vara professionell trots egen stress eller emotionell belastning. Denna typ av känsloregler kan över tid bli påfrestande och bidra till emotionell utmattning (Hochschild, 2009, s. 258 ff).

När Linda fick frågan: Hur lång tid tar det för dig att återhämta dig? Fick vi svaret:

Jag kan ligga däckad en hel dag under helgen. Då finns inte energin. Då gör man det man måste göra och sen så är man en liten halv zombie.(Linda)

Detta kan förstås som att den emotionella belastningen inte enbart påverkar individen i stunden utan även försvårar möjligheten till återhämtning över tid. Liknande resultat framkommer i tidigare forskning där emotionellt krävande arbete beskrivs kunna bidra till emotionell utmattning och svårigheter med återhämtning efter arbetstidens slut (Newell & Macneil, 2010, s. 59 f.)

Ibland känner man att någon har varit på en hela dagen och man har pratat med så många människor, haft flera besök samt om någon har varit arg [...]det kommer in akuta saker. Då känner jag rör mig inte, för jag inte orkar med fysisk eller psykisk kontakt. Jag vill bara vara och det är svårt. Exempelvis om man ska sitta och prata på kvällen känner man bara att man inte orkar prata med en enda människa idag och nu är vi tysta. (Sofia)

Deltagarnas beskrivning visar hur arbetets emotionella belastning fortsätter påverka hen även efter arbetsdagens slut och får konsekvenser för privatlivet och hens sociala relationer. Efter dagar med omfattande klientmöten, hög emotionell påverkan och konflikter uppstår ett behov av att undvika social kontakt för att kunna återhämta sig från arbetet. Analysen visar att arbetets emotionella krav påverkar individens möjligheter att vara psykiskt och emotionellt närvarande utanför arbetet. Liknande mönster lyfts även i forskning som visar att emotionella krav i arbetet kan få långsiktiga konsekvenser för individens psykiska välmående och sociala liv (Framke et al., 2021, s. 755).

Materialet indikerar att gränsen mellan arbete och privatliv i många fall blir otydlig eftersom de emotionella intrycken från arbetet fortsätter påverka socialsekreterarna även efter arbetsdagens slut. Trots att flera deltagarna beskrev strategier för att skapa emotionell distans visar resultaten att arbetets emotionella krav fortfarande påverkar individens relationer och återhämtning. Detta kan förstås utifrån emotionsfokuserad coping där individen försöker hantera de känslor som uppstår i belastande situationer snarare än att förändra själva situationen (Lazarus & Folkman, 1984, s. 150 f). Strategier som att dra sig undan från kontakt med andra människor eller försöka separera arbete från privatlivet kan förstås som ett sätt att hantera den emotionella belastningen och försöka skapa möjlighet till återhämtning efter arbetet.

Analysen av intervjumaterialet visar att socialsekreterares upplevelser av emotionellt krävande arbete präglades av flera olika faktorer. Dessa handlade om känslomässig tyngd, organisatoriska villkor och individuella strategier för hantering. Analysen utifrån studiens tematisering visar att emotionell belastning belyser ett mångdimensionellt fenomen där både klientrelaterade och strukturella faktorer samverkar. Genom att använda Hochschild teori om emotionellt arbete tillsammans med copingteori utvecklad av Lazarus och Folkman (1984) möjliggör en fördjupad förståelse av hur känslor både reglerat inom yrkesrollen och hanteras genom copingstrategi.

6. Diskussion

Syftet med studien var att undersöka hur socialsekreterare upplever emotionellt krävande arbete samt hur de hanterar de känslor som uppstår i yrkesutövningen.

Resultatet visar att emotionell belastning utgör en central del av socialsekreterarnas arbete och formas i ett samspel mellan klientrelaterade och organisatoriska faktorer. Särskilt mötet med klienters svåra livssituationer, traumatiska berättelser, hotfulla situationer samt hög arbetsbelastning och tidsbrist beskrevs som emotionellt påfrestande.

Resultatet visar även att den emotionella belastningen ofta följde med utanför arbetet. Detta påverkade respondenternas återhämtning, psykiska välmående och privatliv. Med stöd i Hochschilds (2009) teori om emotionellt arbete framkom det att socialsekreterarna kontinuerligt behövde reglera och kontrollera sina känslor i arbetet. Detta gjordes för att kunna upprätthålla ett professionellt bemötande även i emotionellt krävande situationer.

Analysen synliggjorde hur socialsekreterarna anpassade sina känslouttryck trots att de kunde känna frustration, stress eller maktlöshet, vilket förstås utifrån begreppet *surface acting*. Detta visar hur socialsekreterarna i mötet med klienter förväntades dölja eller kontrollera sina egna känslor för att leva upp till yrkesrollens krav på emotionell kontroll. Med stöd i Lazarus och Folkmans copingteori (1984) framkom att socialsekreterare använde både problemfokuserad och emotionsfokuserad coping. Strategierna användes för att hantera arbetets emotionella krav. Kollegialt stöd och vägledning från kollegor fungerade som viktiga strategier för att bearbeta svåra situationer. Känslomässig distans mellan arbete och privatliv användes som ett sätt att skydda deras egna välmående. Resultatet ligger i stor utsträckning i linje med Newell och Macneil (2010) som beskriver att socialt arbete innebär kontinuerlig exponering för klientens lidande och höga emotionella krav. Studien bekräftar även Mcfadden et al. (2014), där betydelsen av organisatoriskt stöd och copingstrategier för att hantera emotionell belastning i socialt arbete. Studien synliggör även hur organisatoriska begränsningar påverkar arbetet. Tidsbrist och hög arbetsbelastning kan försvåra möjligheten att ge klienter det stöd som socialsekreterarna själva anser vara nödvändigt. Detta skapade känslor av otillräcklighet och moralisk stress hos flera respondenter. Studien bidrar med en fördjupad förståelse för hur socialsekreterare upplever och hanterar emotionellt krävande arbete i yrket. Genom Hochschilds

teori om emotionellt arbete och Lazarus och Folkmans copingteori synliggörs både de emotionella krav som ställs på socialsekreterare och de strategier som används för att hantera belastningen i arbetet. Resultatet visar särskilt betydelsen av kollegialt stöd, återhämtning och möjligheten att skapa gränser mellan arbete och privatliv för att långsiktigt kunna hantera arbetets emotionella krav.

Vidare hoppas vi att studien kan bidra till ökad medvetenhet hos arbetsgivare, organisationer och beslutsfattare om de emotionella krav som socialsekreterare möter i sitt dagliga arbete. Resultatet visar att den emotionella belastningen inte enbart påverkar socialsekreterarnas välmående utan kan få konsekvenser för kvaliteten i det sociala arbetet och rättssäkerheten för klienter. När socialsekreterare arbetar under hög arbetsbelastning och stark tidspress finns en risk att beslut inte grundas på tillräcklig underlag eller att utredningar försenas. Vilket kan påverka klientens rättigheter och möjligheten till rättssäkra bedömningar. Resultatet synliggör även hur organisatoriska och ekonomiska förutsättningar indirekt påverkar socialtjänstens arbete. Flera respondenter beskrev att höga krav, tidsbrist och begränsade resurser försvårar möjligheten att utföra ett hållbart socialt arbete. Samtidigt framkommer att socialsekreterare ofta behöver förhålla sig till politiska beslut och ekonomiska besparingar som påverkar arbetets förutsättningar. Detta kan bidra till att socialsekreterare upplever att kraven inte står i relation till de resurser som finns tillgängliga. Vår studie visar därför vikten av att socialt arbete bör prioriteras både politiskt och ekonomiskt. För att skapa hållbara arbetsvillkor behöver arbetsgivare och beslutsfattare säkerställa rimliga arbetskrav, möjlighet till återhämtning, handledning och tillgång till samtalsstöd under arbetstid. Det kan även finnas behov att utveckla digitala hjälpmedel som kan underlätta administrativa arbetsuppgifter och dokumentationskrav, vilket kan skapa mer utrymme för klientnära arbete.

Om socialtjänsten inte ges tillräckliga resurser riskerar både arbetsmiljön och allmänhetens förtroende för socialtjänsten påverkas negativt. Detta kan i förlängningen bidra till att samhället får en mer negativ bild av socialtjänsten och minskad tillit till samhällets stödinsatser och rättssäkerhet.

6.1 Förslag till ny forskning

Framtida forskning skulle kunna undersöka vilka former av stöd och återhämtning som socialsekreterare upplever som mest hjälpsamma i arbetet. Vidare skulle framtida forskning kunna undersöka vilka organisatoriska förutsättningar som krävs för att minska emotionell belastning inom socialt arbete. Det hade även varit relevant att studera hur hög arbetsbelastning och ekonomiska begränsningar påverkar rättssäkerheten och kvaliteten i socialtjänstens arbete över tid.

7. Referenslista

Arbetsmiljöverket (2018) *Socialsekreterarnas arbetsmiljö*. Stockholm: Arbetsmiljöverket

Astvik, W., Melin, M. & Allvin, M. (2014) Survival strategies in social work: a study of how coping strategies attack service quality, professionalism and employee health. *Nordic Social Work Research*, 4(1), s. 52-66.

Baugerud, G.A., Vangbaek, S. & Melinder, A. (2018) Secondary traumatic stress, burnout and compassion satisfaction among Norwegian child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 80, s. 1-10.

Bride, B.E., (2007) Prevalence of secondary traumatic stress among social work: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, 32 (3), s. 5-25.

Bryman, A., Clark, T., Foster, L. & Sloan, L. (2025) *Brymans samhällsvetenskapliga forskningsmetoder*. Stockholm: Liber

Eggli, A., Pereria, D. & Elfering, A. (2022) An analysis of social stressors with clients, emotional labor strategies and disengagement: A diary study on social work. *Scandinavian Journal of Work and Organizational Psychology*, 7 (1), s. 1-10.

Eldén, Sara (2020). *Forskningsetik: vägval i samhällsvetenskapliga studier*. Upplaga 1 Lund: Studentlitteratur

Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2022) Intervjuer. I G. Ahrne & P. Svensson (red), *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm liber, s. 56-74

Falkenström, H. & Hjärpe, T. (2018) Dokumentation och känslor: Socialsekreterares pappers - och känslöarbete. *Socionomens forskningssupplement*, s. 177-199.

Ferguson, H. (2018) How social workers reflect in action and when and why they don't. *British Journal of Social Work*, 48 (2), 415- 433.

Framke, E., Sørensen, J.K., Alexanderson, K., Farrants, K., Kivimäki, M., Nyberg, S.T., Pedersen, J., Madsen, I.E.H. & Rugulies, R. (2021). *Emotional demands at work and risk of long-term sickness absence in 1.5 million employees in Denmark: a prospective cohort study on effect modifiers*. *The Lancet Public Health*, 6(10), e752–e759.

Grant, L. & Kinman, G. (2011) Enhancing wellbeing in social work students: Building resilience in the next generation. *Social work Education*, 30(8), s. 1-17

Hochschild, A.R. (2009) *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

Kim, H. & Stoner, M., (2008) Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, 32 (3), s. 5-25.

Kinman, G & Grant, L. (2011) Exploring stress resilience in trainee social workers: The role of emotional and social competencies. *British Journal of Social Work*, 41(2), s. 261- 275.

Knihs de Camargo, C., et al. (2024) Diagnoses of common mental disorders among social workers in Sweden. *Journal of Affective Disorders*.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984) *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer

McFadden, P., Campbell, A. & Taylor, B. (2014) Resilience and burnout in child protection social work: Individual and organisational themes from a systematic literature review. *British Journal of Social Work*, s. 1-18.

Mor Barak, M.E., Nissly, J.A. & Levin, A., (2001)Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work and another human service employees. *Social Service Review*, 75 (4), s. 625- 661.

Morrison, T. (2007). Emotional intelligence, emotion and social work: context, characteristics, complications and contribution. *British Journal of Social Work*, 37 (2), 245-263.

Newell, J. M. & Macneil, G. A. (2010) Professional burnout, vicarious trauma, secondary traumatic stress, and compassion fatigue: A review of theoretical terms, risk factors, and preventive methods for clinicians and researchers. *Best Practices in Mental Health*, 6(2), 57-68.

Rutter, M. (2012) Resilience as a dynamic concept. I M. Rutter (Red.) Resilience and development (33-40).

Vetenskapsrådet (2024) *God forskningssed 2024*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Winter, K., Morrison, F., Cree, V., Runch, G., Hadfield, M. & Hallet, S. (2019) Emotional labour in social workers encounters with children and their families. *British Journal of Social Work*, 49 (1), s. 217- 233.

Bilaga 1. Fiktiva kodnamn

Fiktiva kodnamn	Respondent
Anna	Respondent 1
Emma	Respondent 2
Sofia	Respondent 3
Linda	Respondent 4
Erik	Respondent 5
Elin	Respondent 6
Adam	Respondent 7

Bilaga 2. Intervjuguiden

Intervjuguiden

Bakgrund

- Hur gammal är du?
- Hur länge har du jobbat som socialsekreterare
- Vad har du för kön?
- Vad arbetar du med i dagsläget?
- Vad har du för utbildning?

Emotionell stress

- Ordet emotionell belastning, vad betyder det för dig?
- Hur upplever du den emotionella delen av ditt arbete?
- Kan du berätta om en situation som påverkat dig känslomässigt?
- Vad var det som gjorde situationen påfrestande?
- Hur kändes det efteråt?
- Hur länge tänkte du på det?
- Finns det vissa typer av situationer eller ärenden som påverkar dig mer än andra?
- När du lyssnar på människors svåra berättelser, hur mår du då?
- Tar du med dig något från dessa möten?
- Finns det situationer där du upplever behov av att skapa ett visst avstånd gentemot klienter/kollegor i arbetet för att orka?
- Hur gör du då?

Efter arbetet

- Hur påverkar arbetet dig efter arbetsdagen?
- Har du varit med om att du tänker på klienter eller arbete efter arbetstid?
- Hur påverkar det din sömn?
- Har du svårt att somna?
- Vaknar du ofta på natten?
- Drömmer du om arbetet/klienter?
- Hur kändes det i kroppen efter en tung arbetsdag?
- Finns det perioder där du känner dig mer trött?
- Hur märker du det?
- Påverkar arbetet ditt privatliv?
- Påverkar det dina relationer eller din ork efter jobb

Påverkan på socialt arbete/klientarbete

- Hur hanterar du situationen efter du varit med om något känslomässigt krävande?
- Hur brukar du hantera det du varit med om? Finns det några strategier du brukar använda?
- På vilket sätt har du utvecklat dessa strategier? Något du fått via arbetsplatsen eller något som du själv hittat.
- Upplever du att strategier fungerar för dig?
- Finns det situationer där du inte bearbetat det du varit med om? Vad hände i sådana fall
- Upplever du att du har tillräckliga verktyg för att hantera den emotionella belastningen? (förklaring på emotionell belastning-något du upplever som är tuff och påverkar dig emotionellt på olika sätt)
- Om något saknas, vad saknas i så fall?

Organisation

- Hur ser du på stödet från arbetsplatsen när det blir känslomässigt tungt?
- Vilket stöd upplever du att du får från arbetsplatsen i arbetet med stress och känslomässiga krävande händelser?
- Finns det tid för handledning eller reflektion i grupp/enskilt?
- Om det finns tid för handledning, finns det tid att använda dem?
- Hur pratar ni om stress och den känslomässiga belastningen i arbetsgruppen?

Avslutning

- Vad tror du skulle behövas för att hantera arbetet bättre långsiktigt?
- Vilket stöd skulle du vilja få från din ledning för att bättre kunna hantera stress och emotionell belastning? Om du kunde nämna en sak som du tycker är viktigast?
- Är det något du vill tillägga som vi inte frågat dig om?

Utcheckning

- Hur kändes det att prata om detta?

Bilaga 3. Informationsbrev



LUNDS
UNIVERSITET

Informationsbrev

Hej! Vi heter Pamela Apostolovska och Andreea Grigorescu och studerar sjätte terminen på socionomprogrammet vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Vi skriver just nu vårt examensarbete och söker deltagare till vår studie.

Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare upplever emotionellt krävande arbete samt hur de hanterar känslor som uppstår i arbetet.

Vi vänder oss till dig som arbetar inom socialtjänsten. Medverkan i studien innebär att du deltar i en intervju som tar ungefär 50 minuter. Intervjun kan äga rum antingen fysiskt eller via ett digitalt möte, utifrån vad som är lämpligast för dig.

All insamlad data hanteras konfidentiellt, ljudinspelningarna spelas in via en diktafon och lagras på ett krypterat USB-minne för att säkerställa att obehöriga inte får tillgång till materialet. I examensarbetet kommer uppgifter som kan röja individer, platser eller organisationer avidentifieras. Det insamlade materialet används enbart för studien och kommer att raderas när arbetet blivit godkänt. Ditt deltagande är helt frivilligt och du har rätt att avbryta din medverkan eller ta tillbaka ditt samtycke utan att behöva ange någon anledning.

Din medverkan till intervjun skulle betyda väldigt mycket och skulle vara väldigt tacksam om du skulle vilja ställa upp på en intervju.

Har du frågor eller funderingar tveka inte att mejla!

Med vänliga hälsningar

Pamela Apostolovska & Andreea Grigorescu

Socionomprogrammet Lunds universitet

Kontaktuppgifter:

Pamela Apostolovska pa6732ap-s@student.lu.se

Andreea Grigorescu andreeagrigh11@gmail.com

Handledare: David Hoff

Mejl: david.hoff@soch.lu.se

Kursansvarig Maria Söderberg

Mejl: maria.soderberg@soch.lu.se

Kursföreståndare Teres Hjärpe

Mejl: teres.hjarpe@soch.lu.se

