

Högskolan i Halmstad  
Hälsa och samhälle  
Arbetsvetenskapligt program

# Veterinärers arbete

---

En studie om etik, ansvar och känslor

Arbetsvetenskap 61-90 hp  
Vårterminen 2011  
Författare: Mikaela Jansson  
Yvette Davidoff  
Handledare: Thomas Knoll  
Examinator: Bernd Hofmaier

## ***Förord***

Vi vill börja med att tacka alla trevliga och tillmötesgående veterinärer som, trots stor arbetsbörda, tagit sig tid att delta i vårt arbete. De har öppnat sig och ärligt berättat om de känslor de upplever i sina möten med patienter och klienter.

Vi vill även rikta ett stort tack till vår handledare Thomas Knoll för hans hjälp och uppmuntran.

## *Sammanfattning*

I det moderna samhället har sällskapsdjur kommit att alltmer betraktas som en familjemedlem med känslor. Detta har resulterat i förändrade krav på veterinäryrket, veterinären förväntas betrakta djuret utifrån ägarens världsbild. Undersökningens syfte är att försöka få en ökad förståelse för svenska veterinärers arbetssituation och de problem som kan uppstå i triadrelationen, veterinär – djur – djurägare. Författarna har använt en kvalitativ metod och ett hermeneutiskt angreppssätt för att uppnå denna förståelse. Orsaken till att valet föll på att göra en undersökning om emotionellt arbete inom veterinäryrket, var att det inte fanns särskilt många nordiska artiklar att tillgå i ämnet. Resultatet visar att svenska veterinärer saknar handledning och utbildning i det emotionella arbete, som krävs i den sociala interaktionen med djurägarna. Sju semistrukturerade djupintervjuer har genomförts med veterinärer från djursjukhus och privatkliniker. Författarna har dragit slutsatsen att svenska veterinärers arbetsvillkor är komplicerade då varje konsultation innebär ett emotionellt arbete, likväl som ett medicinskt. Dessutom måste de kompromissa både med svensk djurskyddslag och med sin egen etiska uppfattning.

Nyckelord: Ansvar, dramaturgi, emotionellt arbete, etik, veterinär

## *Abstract*

In the modern society family pets are more and more considered as members of the family with valid feelings. This has resulted in higher demands on the veterinary occupation. The vet is expected to look upon their animal patients from the owners' point of view. The purpose of this thesis is to increase the knowledge of the work situation for Swedish veterinarians and the problems they encounter in the triad relation, veterinarian – animal – owner. The authors have used a qualitative method and hermeneutic approach to achieve this knowledge. The reason for choosing the subject of emotional labour within the veterinary trade was that there weren't too many Nordic articles about it. The result shows that Swedish veterinarians don't get any guidance or education in the emotional labour that is required in the social interaction with pet owners. Seven semi structured deep interviews have been conducted with veterinarians from animal hospitals and private practitioners. The authors have come to the conclusion that the working conditions for Swedish veterinarians are complicated as each consultation involves emotional labour as well as a medical labour. Apart from that they have to compromise with Swedish animal law and their own ethical conviction.

Key words: Dramaturgy, emotional labour, ethics, responsibility, veterinarian

## Innehåll

1. Inledning.....	1
1.1 Bakgrund .....	1
1.2 Syfte och frågeställningar.....	1
2. Tidigare forskning .....	2
3. Teoretisk referensram.....	6
3.1 Dramaturgisk teori.....	6
3.2 Emotionellt arbete .....	8
3.3 Veterinär etik.....	10
4. Metod .....	13
4.1 Kvalitativ metod .....	13
4.2 Vetenskapligt förhållningssätt .....	13
4.3 Urval.....	13
4.4 Genomförande/Datainsamling.....	14
4.5 Forskningsetik .....	15
4.6 Reliabilitet och validitet .....	16
4.7 Analysmetod.....	16
4.8 Metoddiskussion.....	17
5. Resultat.....	18
5.1 Känslor om djur.....	18
5.2 Kommunikation.....	19
5.3 Emotioner .....	21
5.4 Ansvar och makt.....	24
5.5 Svåra beslut/svåra situationer .....	25
6. Analys.....	29
6.1 Mötet med klienterna.....	29
6.2 Syn på produktionsdjur .....	30
6.3 Ansvarskänslor .....	31
6.4 Veterinärers egenskaper .....	32
6.5 Utbildning/träning .....	33
6.6 Rollgestaltning.....	34
6.7 Att dölja känslor .....	35
6.8 Att skapa eller undertrycka en känsla.....	36
6.9 Äkta känslor .....	37
6.10 Skapandet av team.....	37
6.11 Känslorarbete vid avlivningar.....	38

6.12 Känslor till salu .....	39
7. Diskussion .....	40
7.1 Förslag på vidare forskning .....	42
8. Referenslista .....	43
8.1 Tryckta källor .....	43
8.2 Elektroniska källor .....	44
Bilaga 1	

## **1. Inledning**

I det moderna samhället har djur kommit att alltmer betraktas som en familjemedlem och en emotionell varelse. Detta har resulterat i förändrade krav i veterinärens arbete, då veterinären förväntas betrakta djuret utifrån ägarens världsbild och därför måste ha förmågan att kunna läsa av klienten. En del djurägare som ser på sitt husdjur som en familjemedlem vill inte att djuret ska behandlas inhumant medan andra djurägare har en mer traditionell djursyn och betraktar djuret som ett arbetsredskap som kräver underhåll. Detta bäddar för ett komplext förhållande mellan veterinär och djurägare, då den förstnämnde ska värna om klientens, patientens och sitt eget bästa. Veterinärer får, en mer eller mindre, emotionell relation till både sina patienter och klienter vilket ibland kan komplicera yrkesutövandet.

### **1.1 Bakgrund**

Författarna som, sedan barnsben, har vuxit upp med djur och fortfarande omger sig med sällskapsdjur i hemmen. De har dessutom ett stort engagemang i djurs välfärd och blev därmed nyfikna på hur det känslomässiga arbetet ser ut inom yrkeskategorin veterinär.

Inspirationen för uppsatsämnet hämtades från Arlie R. Hochschilds bok *"The managed heart – commercialization of human feeling"*. Boken tar upp vilka effekter det emotionella arbetet har på individens psyke inom serviceyrken.

*"...emotion functions as a prism through which we may reconstruct what is often invisible or unconscious – what we must have wished, must have expected, must have seen or imagined to be true in the situation"*

(Hochschild, 2003:256)

För att få en djupare inblick i hur viktigt det emotionella arbetet är, som en veterinär behöver utöva, använder författarna sig även av andra teorier i ämnet. Undersökningarna koncentrerades på de problem som kan uppstå i samtal mellan veterinärer och klienter. Ett viktigt tema var att studera hur veterinärerna personligen upplevde sin arbetsituation och hur det påverkade deras privata känslor och etiska preferenser i sitt beslutsfattande. Som utgångspunkt för undersökningen ligger den komplexa triadrelation som kan antas finnas mellan veterinär, djur och djurägare. Intresset för ämnet ökade ytterligare när författarna insåg att ämnesområdet var relativt outforskat inom Norden. Det förhållandet, var någonting som författarna utnyttjade när de etablerade kontakt med potentiella respondenter. Författarna hade som utgångspunkt att det emotionella arbetet hos veterinärer kan skilja sig från individ till individ och innehålla betydligt svårare beslutsprocesser i arbetet, än vad samhället kan ana. Författarna tror även att den sociala interaktionen i och utanför arbetsplatsen har stor betydelse för hur veterinärerna bearbetar sina känslor i och efter arbetsdagen.

### **1.2 Syfte och frågeställningar**

Syftet med undersökningen är att få en ökad förståelse för svenska veterinärens arbetsituation. Författarna vill även få en inblick i de problem som kan uppstå i triadförhållandet inom veterinäryrket. Eftersom veterinärerna har djur som patienter vill författarna få insikt i hur de känner inför djur i allmänhet. Det övergripande intresset är att utforska vilket känslöarbete veterinärerna utför i mötet med djuret och djurägaren. Författarna har utgått från följande frågeställningar:

- Hur agerar veterinärerna när de ska hjälpa djurägarna att fatta beslut om behandling eller avlivning?
- I mötet med klienten, prioriteras djurens eller djurägarens intressen?
- Följer veterinärer några speciella etiska regler/direktiv?
- Vilka egenskaper anser veterinärerna själva är viktiga att besitta inom yrkesutövandet?

## 2. Tidigare forskning

Gjalt de Graaf (2005) tar i sin artikel, "*Veterinarians' discourses on animals and clients*", upp frågor om de ansvarsområden veterinärer har att ta ställning till i sitt arbete. Hur de agerar i sitt ansvar mot de djur de behandlar och hur veterinärer agerar gentemot djurens ägare. Det händer att veterinärer hamnar i moraliska konflikter i detta triad förhållande, då de skall ta hänsyn både till djurägarnas önskemål och vad som är bäst för djuret. De Graaf använder sig av något som kallas Q-metoden och analyserar problemen utifrån fyra diskurser:

- Descriptive ethics
- Discourse analysis
- Veterinary medicine
- Veterinary ethics

Q-metoden går vanligtvis ut på att personerna i en undersökning presenteras för ett antal påståenden om ett visst ämne. Sedan får de, subjektivt, rangordna påståendena från exempelvis instämmer helt till instämmer inte alls. Graafs studie är koncentrerad till produktionsdjur i Nederländerna, grisar och kor, och de veterinärer som är ansvariga för dessa. Han är intresserad av hur veterinärer påverkas av att behöva ta hänsyn till djurägarnas ekonomiska intressen, då det gäller deras försörjning. Hur detta påverkar deras förhållande till djuren och hur veterinärer påverkas av att behöva sätta ekonomin före djurens välfärd. Artikeln beskriver hur viktigt det är för veterinärer och djurägare att förstå varandras etiska värderingar av djurvården. Det har en betydande inverkan på hur veterinärerna kan behandla djuren och förhandla med dess ägare angående lämplig vård. De Graaf beskriver detta genom att låta veterinärer tala om hur de upplever sin verklighet, hur de ser på sina uppdragsgivare och de etiska aspekter de arbetar efter och själva vill följa. Det finns skillnader mellan veterinärers etiska begreppsvärld. De, vars moraliska värderingar tangerar djurrättsaktivisternas, agerar olika mot de som anser att deras ansvar mot djurägaren är viktigast. Den första kategorin agerar främst med djurens bästa för ögonen. Den andra gruppen agerar utifrån de ekonomiska aspekterna. Veterinärerna ställs här inför olika moraliska dilemman.

För att få svar på hur de holländska veterinärerna ställde sig till de olika moralaspekterna, sorterades de, utifrån ett urval, in i fyra grupper som kallas diskurser. Varje diskurs representerar hur veterinärerna rangordnade de olika påståendena, efter deras subjektiva inställning till sina djurägare och deras djur.

### Discourse A<sub>v</sub>: Supporters of the Responsible Farmer

Veterinärer i denna grupp ser sig själva som ett serviceorgan för djurägaren/bonden och deras ekonomiska intressen. Trots att det ibland kan uppstå en moralisk konflikt hos veterinären, om denne behöver avliva ett friskt djur, följer man alltid djurägarens önskemål. Denne måste leva av produktionen och om man, som veterinär, inte tycker att det överensstämmer med den egna etiken, bör man inte arbeta med detta forum. Ägaren har det fulla ansvaret för att dennes



djur mår bra, och alla beslut tas ihop med veterinären. Däremot anser veterinärerna dock att det behövs göras många förbättringar inom djurhushållningen, framför allt för att konsumenternas hälsa är viktig, och då måste även hänsyn tas till hur väl produktionsdjuren mår. Dessa veterinärer ser inga problem i att djur har degraderats till produktionsenheter och ekonomiska faktorer. Det förekommer inte heller uppenbara konflikter mellan veterinär och djurägare, oftast löser man dessa utan problem. I denna produktion ser man inte heller på djuren som enskilda individer utan istället som en större enhet.

#### Discourse B<sub>v</sub>: Animals' Advocates.

Veterinärerna i denna grupp är mest inriktade på djurens välfärd. De är bekymrade över djurhushållningen och intensiteten i uppfödningen. Affärer och pengar är oftast orsaken till att man kallar på en veterinärs tjänster, inte känslan för djurens hälsa och välmående. En del veterinärer, i denna grupp, tycker inte att det är bra att en del djurägare börjar vårda sina djur själva, vilket de upptäckt skapar fler hälsoproblem i djurbesättningarna. Veterinärerna anser även att det krävs mer insatser för att förbättra tillvaron för produktionsdjuren. Av etiska skäl vill de oftast avstå från att utföra medicinska ingrepp som strider mot samvetet, men i slutändan gör dem det ändå. Trots problem vill veterinärer ändå arbeta med dessa djur.

#### Discourse C<sub>v</sub>: The Situational, Pragmatic, and Intuitive Veterinarians

I denna grupp finner man veterinärer som, till största delen, följer sin intuition och känsla. De låter den rådande situationen avgöra beslut, ibland kommer det sjuka djuret i centrum av intresset, och ibland blir det ägaren som kommer att avgöra utgången av veterinär besöket. I grupp C<sub>v</sub> anser veterinärerna att djurägarna ser djuren som produktionsmedel och inte som individuella djur med olika behov och är därför ganska kritiska mot dessa. Även om de förstår att det inte alltid är ekonomiskt hållbart att koncentrera sig på enskilda individer. Dessa veterinärer är starkt kritiska mot att djurhållare "leker" veterinärer samt mot den konkurrens som uppstår, då någon väljer att inte utföra en åtgärd som strider mot god veterinäretik. Djurägaren byter då till en annan veterinär som inte följer dessa värderingar eller som istället utför det av ekonomiska skäl.

#### Discourse D<sub>v</sub>: The Professional Veterinarians

Dessa veterinärer låter sig inte påverkas eller tvingas av olika situationer eller ägare i sina beslut. De följer gemensamma etiska regler och det viktigaste är djurens hälsa. Ägaren är ansvarig och veterinären har till uppgift att ge fullständig information om en behandlings resultat. Veterinärerna är starkt emot kastrering av grisar utan bedövning och anser, även de, att det finns många förbättringar att göra inom djurproduktion. Gruppens veterinärer ser en styrka i att alla arbetar som en grupp mot samma värderingar och att man följer samma professionella etiska regler.

Slutsatsen i undersökningen blir att veterinärer skall tjäna två herrar, djuret och djurägaren. En del veterinärer anser att de alltid måste se till djurens bästa, andra kan tänka sig att kompromissa, medan en del anser att de står för en service till djurägaren dvs. den som betalar för tjänsten som utförs.

I sin artikel "*Killing with kindness*" (1995), försöker Clinton R. Sanders gå djupare in i det emotionella arbete som krävs av veterinärer, då de skall agera bödlar för ett djur. Inledningsvis jämför han åsikter om skillnader i ställningstagande mellan dödshjälp åt människor och djur. Sanders menar att när det gäller humanmedicin debatteras dödshjälp oftast utifrån ideologin; om livets *helighet/oberörbarhet* är viktigare än en människas

livskvalitet? Att icke döda är viktigare och därför tar samhället ställning mot dödshjälp. Att döda ett djur, en ickemänniska ses däremot inte som ett problem, då djur inte anses ha förmågan att tänka och planera framåt. De har inget verbalt språk och har ingen begreppsförmåga av smärta, död eller sitt jag. Sanders refererar till djuren som *non persons/icke personer*. Objekt som ägs och kan nyttjas av människan med undantag från sällskapsdjur. Dessa djur, enligt Sanders, hamnar i ett gränsland mellan objekt och individ, då ägare utvecklar en helt annan förståelse för sitt djur och uppfattar det både som, tänkande och medkännande. Sällskapsdjur blir en familjemedlem med unika egenskaper, enligt ägarna, och beslutet att låta sitt djur somna in för evigt kan bli ett sorgearbete, som både kan kännas traumatiskt och omöjligt. Ett beslut som även berör veterinärerna som skall ge djuren en smärtfri död samtidigt som de ska vara ett stöd åt djurägarna. För att kunna få en inblick i hur den speciella uppgiften, att söva ner djur, känslomässigt påverkar veterinärer, genomförde Sanders ett antal långa intervjuer med veterinärer på en stor privatklinik i USA. Sanders utgår från socialt accepterade skillnader då det gäller ”dödshjälp” för människa och djur. Han förklarar olikheterna med att en ”människoläkare” har ensam kontroll över eventuella behandlingar där läkaren även löper risken att få stå till svars för eventuella felbehandlingar. Veterinärer har inte lika hög status som en läkare och måste oftast föra en förhandling med djurägaren angående behandling och medicinering. Patienten har ingen röst utan ses som en ägodel, det är även denne som betalar priset vid en felbehandling. Skulle en veterinär bli skyldig till felbehandling blir ansvarbördan inte lika stor som för en läkare. För en veterinär är en avlivning av ett djur känslomässigt utmattande och tidskrävande. Veterinären måste noggrant förklara för klienten/djurägaren vad som kommer att hända och hur det går till. Veterinären måste också ge möjlighet för djurägaren att vara med under sövningen och att ta ett sista farväl, då döden inträffat. Sedan skall det tas beslut om vad som skall göras med kvarlevorna. Att förhandla om döden kan vara ett etiskt problem för veterinärer, de kan avråda från åtgärden, gå med på klientens önskemål eller vägra avliva djuret. För veterinären handlar det hela om djurets livskvalitet och ibland även om ägarens livskvalitet.

Sanders redogör för en del orsaker som djurägare uppger som sina skäl för avlivning av sitt djur. Anledningar som är upprörande och ibland oacceptabelt för veterinärerna i diskursen. Det rör allt från ekonomisk oförmåga till ägarens bekvämlighet och brist på ansvar för den levande varelsen de valt att ta hand om. Ofta försöker man i dessa fall få djurägaren att ändra sitt ställningstagande. Eftersom de flesta människor tycker att beslutet att avliva är tyngande för samvete, måste veterinärer kunna avläsa sina klienters mentala sinnestämning och ta sitt medicinska beslut därefter för att känna att det är rätt beslut.

Veterinäryrket kräver mycket av utövarens känsloliv vilket kan vara psykiskt belastande. För att återhämta sina krafter skaffar de sig olika metoder för att skydda sig känslomässigt, bland annat genom galghumor. Allt för att kunna skapa distans till dödens hantverk. Sanders använder sig av uttrycket *personhood* och definierar det som något mänskligt, och beskriver det faktum att dödshjälp till för tidigt födda, koma patienter samt terminalsjuka innebär stora kontroverser och social avsky. Medan det är fullt acceptabelt i samhället att avliva de ickemänskliga varelserna eller de personer som förtjänar dödsstraff.

Personhood är något som man kan förtjäna, antingen genom att vara en god människa eller ett personifierat, högt älskat djur. Samtidigt kan man även bli avhumaniserad genom sina handlingar och bli en icke önskvärd människa tillsammans med alla de djur som ses som objekt. En ägodel som kan ersättas av en liknande kopia, en slit och släng vara enligt Sanders. Avlivning av djur kan ses som en naturlig rättighet att göra sig av med själlösa objekt eller skapa etiska och emotionella problem för både veterinärer och djurägare.

Båda artiklarna har hjälpt författarna av studien att veta vad det emotionellt innebär att arbeta som en veterinär. Genom Graafs (2005) artikel har författarna fått förståelse för de olika dilemman som en veterinär ställs inför och att ansvarplikten inte alltid ser likadan ut hos alla veterinärer. I Sanders (1995) artikel har författarna fått en ökad förståelse över svårigheterna i hur man ser på betydelsen av ett djurs liv.

### 3. Teoretisk referensram

#### 3.1 Dramaturgisk teori

Författarna har bland annat valt Goffmans dramaturgiska perspektiv för att analysera veterinärernas beteende gentemot djurägarna. Dramaturgin har vuxit fram ur den symboliska interaktionismen vilken ser det sociala livet som en serie dramatiska framställningar likt de föreställningar som tar plats på teatern. En gemensam nämnare mellan de båda skolorna kan sägas vara konceptet ”jaget” som kan förstås som:

*”... a sense of who one is that is a dramatic effect emerging from the immediate scene being presented”*

(Ritzer, 2007:137)

Aktören hoppas att det ”jag” som individen framför är så övertygande att publiken definierar aktören som den roll denne spelar, samt att publiken medvilligt agerar på det sätt som aktören önskar (Ritzer, 2007:136–137). Enligt Goffman är jaget ett slags:

*”...image, en föreställningsbild, i allmänhet en aktningvärd sådan, som individen i sitt framträdande på scen och i sin rollgestaltning på ett effektivt sätt försöker förmå andra att göra sig av honom”*

(Goffman, 2004:218)

Det blir snabbt tydligt att de begrepp som är kopplade till dramaturgin är hämtade från teatervärlden. Goffman talar om roller som ageras ut av aktörer eller team. Aktörens egen tro på den roll som spelas kan variera, å ena sidan kan aktören, genom sitt skådespel, lura sig själv att den roll han försöker förmedla är en äkta. En annan möjlighet är att aktören inte alls låter sig övertygas av sitt eget rollspel (Goffman, 2004:25).

Dramaturgin utgår ifrån att individer som samspelar på samma arena har ett behov av att framställa sig på ett fördelaktigt sätt för att på så vis uppnå acceptans av andra aktörer och den så kallade publiken. Publiken fungerar som en tredje part under framträdandet men utgörs inte alltid i praktiken av en person, under en social interaktion kan två parter tillsammans utgöra tre. Individen lever i en ständig rädsla för att publiken ska upptäcka eller avbryta den roll som aktören spelar och därmed *tappa ansiktet*. De interaktioner som människan dagligen ställs inför utspelar sig på en scen som benämns *front stage* eller *främre region*. Det är den arena där ett rollframträdande framförs inför publik (Ritzer, 2007:137). Motsvarigheten till front stage är *back stage* som också kan benämnas bakre region, och är den arena där aktören kan ge utlopp för de känslor som undertryckts i front stage (Ritzer, 2007:141).

Det är vanligt att framträdandets back stage finns i anslutning till front stage. I de fall då de båda regionerna angränsar till varandra kan en aktör i främre regionen få stöd av eventuella team medlemmar från den bakre regionen. Aktören kan dessutom med största sannolikhet anta att ingen ur publiken kommer att ta sig in i back stage eftersom det är där hemligheten bakom föreställningen diskuteras och aktören tillsammans med eventuella team medlemmar går ur sin roll. Gången mellan främre och bakre regionen kommer därför hållas stängd för publiken (Goffman, 2004:103).

Det är också viktigt att poängtera att det finns regioner som kan agera front stage i en situation och back stage i en annan (Goffman, 2004:112). Som exempel kan vi ta ett kontor

som fungerar som en främre region när klienter är närvarande, men som kan övergå i en bakre region när kontoristen lämnas ensam i rummet och kan utträda sig rollen.

En aktör kan växla mellan roller beroende på vilket sällskap individen befinner sig med. Exempel på olika roller är rollen som förälder, barn, syskon, vän eller kollega. Det är sällan en individ blir helt knuten till en specifik roll. Goffman myntade begreppet *roll distansering* vilket innebär den grad som individen separerar sig från någon utav sina roller. Exempelvis kan en lokalvårdare städa på ett likgiltigt sätt och på så vis demonstrera för sin publik att han är för bra för denna sorts arbete (Ritzer, 2007:139). Denna distansering kan vara en hanteringsstrategi för individen och är kopplat till individens sociala status.

I en situation kan flera individer samarbeta för att skapa ett önskvärt framträdande, individerna i dessa team är medvetna om sina roller och befinner sig i ett beroendeförhållande gentemot varandra. Enligt Goffmans definition är team:

*”... en samling individer som måste prestera ett intimt samarbete för att kunna bevara en given projicerad definition av situationen”*

(Goffman, 2004:95)

Om en teammedlem skulle begå ett misstag i publikens närvaro är sannolikheten stor att individens teammedlemmar undertrycker sin lust att utdela sanktioner till dess att publiken har avlägsnat sig. Det beror på att en omedelbar bestraffning och tillrättavisning i många fall skulle störa interaktionen ännu mer och dessutom ge publiken inblick i den bakre regionen (Goffman, 2004:83). De vanligaste typerna av framställningsstörningar är; oavsiktliga gester, olägliga intrång, felsteg och scener. I folkmun kallas dessa för *incidenter*. När en incident inträffar utgör det ett hot emot den verklighetsbild som aktörerna tar för sanning. De inblandade individerna, aktörer såväl som publik reagerar sannolikt med förvirring, nervositet och förlägenhet. Detta är tecken på att individen visat:

*”... en aspekt av den individ som framställer en rollgestalt och inte en aspekt av den rollgestalt som han framställer, och därför tvingar den på publiken en bild av människan bakom masken”*

(Goffman, 2004: 185)

*Impression management*, även kallat *intrycksstyrning*, är de strategier aktören kan ha för att undvika att ”tappa ansiktet” vid prekära situationer. Ett sätt är att skapa en dramaturgisk lojalitet genom att skapa en teamkänsla som hindrar team medlemmar från att identifiera sig med andra grupperingar. Dramaturgisk disciplin är en annan strategi vilken innebär att aktören behärskar sig själv och sitt sinne i den utsträckningen att misstag kan undvikas. Aktören kan även iaktta försiktighet, planera sitt uppträdande, fundera över eventuella kriser, välja ut lojala team medlemmar samt en bra publik. Även publiken är involverad i impression management på så vis att de ofta agerar för att rädda framträdandet i det fall aktören ”tappar ansiktet” genom att visa ett intresse, undvika emotionella utbrott samt medvetet ignorera misstag som aktören gjort sig skyldig till (Ritzer, 2007:143).

Goffman skriver om begreppet förtrolighet, som kan förstås som:

*”... ett slags intimitet utan hjärtlighet...”*

(Goffman, 2004:78)

Vidare förklarar han att förtroligheten inte alltid är av ett organiskt slag som utvecklas i takt med den tid som team medlemmarna spenderar med varandra. Istället kan den vara mer formell, som per automatik erbjuds och accepteras av nya team medlemmar. Förtroligheten kommer vanligtvis till uttryck när publiken inte är närvarande, eftersom den förmedlar ett intryck som inte är förenligt med det framträdande som aktören och teammedlemmen vill projicera (Goffman, 2004:78, 114).

### 3.2 Emotionellt arbete

Varje dag ställs människor inför uppgiften att kunna uttrycka sig och kommunicera med sin omgivning, med hjälp av sina känslor. I sin bok, *The managed heart*, utvecklar Hochschild sina teorier om det emotionella arbetet på arbetsplatser, som arbetsredskap och i människors privatliv. (Hochschild, 2003:3)

Oavsett inom vilket yrke individen arbetar i, måste denne kunna plocka fram eller undertrycka de rätta uttrycken för passande känslouttryck i den givna situationen. Hochschild kallar detta för *emotional labor/känslöarbete* och påpekar att det är någonting som krävs av människan för att de som denne möter skall få en känsla av samhörighet och trygghet. I det emotionella arbetet måste individen gräva i sin allra innersta och privata kärna, och dela med sig av sin individualitet. Människor ger service och positivitet i arbetet med bevis på deras utsida, med leenden, miner och gester, men de hör inte ihop den äkta känslan i deras inre. Det hela blir en del av arbetet (Hochschild, 2003:7-8).

Samhället har utvecklats från att vara ett industrisamhälle, där människor inte längre är bundna vid ett mekaniskt maskinarbete, till ett samhälle där arbete till större del, innebär interaktion med andra individer. Detta leder till att det krävs nya kunskaper och erfarenheter för att kunna möta människor och skapa rätt "känsla" i den givna servicesituationen för att på så sätt hantera de andras känslor samtidigt med deras egna. Det finns inga givna regler för hur människor gör detta utan det skiftar med olika arbetsuppgifter och arbetssituationer. Detta emotionella arbete har dock en prislapp. Individen blir tvungen att avstå något privat då denne letar i sitt inre känsloliv för att ge en service åt andra. Känslorna blir en handelsvara. Hochschild uttrycker det på följande sätt:

*"To manage private loves and hates is to participate in an intricate private emotional system"*

(Hochschild, 2003:13).

Till viss del har det samhällssystem individen tillhör, programmerat denne med "känsloregler". Den givna kontexten talar om för individen vad och hur denne får känna vid olika tillfällen och situationer.

Hochschild ger, i sin bok, vissa frågor att besvara om hur man känner igen dessa känsloregler. Beroende av i vilken kultur och samhällskontext individen agerar, följer denne de normer personen har programmerats med. Hochschild menar att det undermedvetna ger människor "regelpåminnelser". Dessa beskriver hon som:

*"...the voice of a watchful chorus standing on the side of the main stage on which we act and feel"*

(Hochschild, 2003:57–58).

Människor blir även påmind och ifrågasatta av sin omgivning om varför de visar en opassande känsla i ett visst sammanhang. Omedelbart försöker individen anpassa sig till de rådande omständigheterna för att följa de oskrivna känsloreglerna och samhällsnormerna.

Detta sker oftast av att omgivningen ger tydliga vinkar att individen inte följer reglerna. Personen blir förlöjligad genom tillrättavisningar och utskällningar eller genom att andra människor tar avstånd från denne. Det händer också att individen uppmuntras att styra in på den rätta vägen genom fjäskande (Hochschild, 2003:57–59). Hochschild förklarar varför människor anpassar sina känslor efter omständigheterna, men ger samtidigt en möjlighet att hitta nyckeln till hur de själva skall kunna finna sin ursprungliga känsla av utagerande. Som dirigent av sina känslor stöter individen då på två komplikationer kallade *Surface Acting* och *Deep Acting*.

*Surface Acting* innebär att en individ är medveten om vad denne känner inombords men har valt att agera en annan känsla utåt. Känslan blir till en anpassad fasad, där individen använder sig av sitt ansikte och sin kropp för att kunna förmedla en falsk känsla. (Hochschild, 2003:33) Här kan det exempelvis handla om att individen vill dölja den rätta känslan genom att klistra på ett falskt leende för en viss person när denne egentligen tänker något annat om personen ifråga.

När individen använder sig av *Deep Acting* blir det mer komplicerat. För att t.ex. uttrycka en djup sorg eller glädje som personen känner, men inte är kapabel att frambringa vid tillfället, går individen in i sig själv för att finna ett ställföreträdande känslouttryck som leder till att personen kan reagera som sig bör. Individen fantiserar fram den ”rätta” känslan (Hochschild, 2003:38–39). *Deep Acting* sker även på ett andra sätt. När personen önskar att inte visa sin äkta känsla, antingen för att det är olämpligt socialt sett eller för att denne kanske inte vill avslöja sig själv, går personen in i sitt inre och fokuserar på en motsatt känsla, kanske hat istället för kärlek. Därefter försöker individen ta fram denna till sin ”fasad” och undertrycker därmed den äkta känslan (Hochschild, 2003:40–41).

I det dagliga livet i arbetet och bland vänner använder människor sig av *Deep Acting*. De har tillägnat sig en inre ”rekvisita” som skall hjälpa dem att visualisera de känslor de vill ta fram. Hochschild liknar det vid teater och scenrekvisita. Detta gör de inte för att framkalla en viss effekt hos sin omgivning/publik, utan som hjälp åt sig själva att nå de känslor de vill ta fram. Dessa känslor blir då konfirmerade som äkta hos de dem möter, och motar på så sätt tillbaka de oönskade känslorna. Allt för att följa inlärd känsloregler (Hochschild, 2003:43–44).

Vad händer då med människors unika privata känsloliv när de känner sig skyldiga att uppvisa en viss känsla, mot en motpart, som egentligen är oäkta? Hochschild kallar detta för *transmutation*, vilket betyder att det finns ett samband mellan det egna försöket att känna t.ex. glädje och det officiella behovet att vara någon till lags (Hochschild, 2003:19).

Det privata agerandet av *Surface Acting* och *Deep Acting* *transmuteras*, det vill säga det överförs och omvandlas till det offentliga livet. Människors känsloliv har blivit en handelsvara som kan köpas av arbetsgivare och organisationer. Enligt Hochschild har kvinnor, genom tiderna, alltid förstått och använt fördelarna med att transmutera sina känslor. De har oftast använt sig av passande känslouttryck för att skapa en gemensam social stämning, t.ex. vid olika högtider, eller som ett byte mellan känslor och ekonomisk trygghet. Priset för att låna ut sitt känsloliv till arbetsgivare är att det blir manipulerat vilket leder till att individen förlorar kontakten med förmågan att känna sina äkta känslor. Om individen inte längre vill utföra äkta känslorarbete, utan nöjer sig med att bara visa upp en fasad, blir kostnaden att denne i stället blir förlöjligad. Individen förstår inte sina egna känslor och blir istället känslolokall (Hochschild, 2003:19–21).

Då individen har genomgått den kompletta transmutationen betalar personen med att förlora kontrollen över hur denne utför sitt arbete och blir undervärderade och förlorar sina

färdigheter. Individerna är degraderade till att utföra standardiserade procedurer och bestämmer inte längre över när eller hur denne ska utföra sitt arbete (Hochschild, 2003:118–120).

### 3.3 Veterinär etik

Veterinärer måste varje dag hantera både klienter och patienter samtidigt vilket skapar ett unikt förhållande. Tannenbaum tar i sin bok *Veterinary Ethics - Animal Welfare, Client relations, competition and collegiality* (1995), upp de etiska problem som kan uppstå för en veterinär i sitt yrkesutövande. Eftersom studien till stor del handlar om det emotionella arbetet hos veterinärer, har författarna valt att fokusera på det som Tannenbaum beskriver om de konflikter och komplikationer vilka kan uppstå i yrket. För en veterinär är det inte alltid självklart hur man ska agera i olika situationer gentemot sina klienter, utan de måste ta hänsyn till flera faktorer under arbetets gång. Bland annat måste de, innan en behandling börjar beakta tre olika intressenter, nämligen klienterna, patienterna och veterinärerna själva. Olika scenarier kan ha flera olika lösningar utifrån både patienten och klientens intresse. Många ställer sig därför frågan om veterinärer utför en tjänst för djuret/patienten eller djurägaren/klienten? Vidare skriver Tannenbaum, att konflikter mellan djurens intressen och djurägarens alltid kommer att uppstå vare sig man vill eller inte. (Tannenbaum, 1995:4)

#### Djurens/patienternas intresse

I djurens intresse gäller det för veterinärerna att göra en bedömning av vad för intressen djuren har och hur starka dessa intressen är (Tannenbaum, 1995:120). Alla veterinärer har inte samma syn på hur djurens behov ska bedömas utan här handlar det om veterinärernas subjektiva syn på djur och etiska värderingar i allmänhet.

Den viktigaste synpunkten angående djurs rättigheter som Tannenbaum beskriver är "*The anti-cruelty position*" (Tannenbaum, 1995:120). Den här utgångspunkten handlar om att djurens största och starkaste intresse är att vara fria från onödig smärta och lidande. Djurägarna har inget tvång på sig att visa intresse i att vara snäll eller trevlig mot djuret i allmänhet utan behöver bara se till att djuret inte utsätts för onödigt lidande (Tannenbaum, 1995:120). Djuren kan ha andra behov än att bara vara fria från onödig smärta och lidande men dessa intressen är inte lika högt rankade och hamnar därmed i skymundan. Djurens intresse för att leva ett långt, hälsosamt och lyckligt liv anses vara för svagt för att kunna prioriteras över en klients önskan. Vill en klient göra sig av med ett friskt djur skulle en veterinär, men den här synen, inte ha några problem med att avliva djuret. För veterinären ligger djurets intresse i att slippa lida och inget annat (Tannenbaum, 1995:121).

Den andra synpunkten är en slags uppluckring av "*The anti-cruelty position*". Fler och fler människor går ifrån den föråldrade inställningen av djurens intresse och tycker istället att det är moraliskt berättigat att hänsyn tas till fler aspekter av djurens liv än bara behovet av att slippa onödigt lidande. Enligt den nya synen har vissa djurarter ett intresse av att inte bara få leva ett långt liv utan även ta del av andra positiva förmåner i livet, även om det skulle innebära en extra kostnad från djurägarens sida. Istället för att avliva ett friskt djur, skulle en veterinär som har adopterat den här synen, be djurägaren försöka omplacera djuret, eftersom de anser att djuret förtjänar en andra chans (Tannenbaum, 1995:122). Den här synen handlar om att identifiera och överväga hur legitima dessa intressen är. En del av detta innefattar hur mycket smärta, lidande eller stress ett djur känner, om djuren har möjlighet att känna njutning, om de räknas som intelligenta varelser, om de har någon möjlighet att känna känslor, om de är självmedvetna, hur de interagerar med människor samt deras egen natur (Tannenbaum, 1995: 123-126).



Även om man anser att ett djur faller in under något eller några av dessa legitima kategorier, måste man i slutändan ändå väga in hur man ska prioritera dessa. Oftast måste djurens intressen i slutändan, antingen delvis eller helt, ge efter för människans prioriteringar (Tannenbaum, 1995:127).

### Djurägarnas/klienternas intressen

Förutom djurens intresse måste en veterinär även ta hänsyn till klienters önskemål innan eventuell diagnos behandlas. Den viktigaste anledningen till att en veterinär måste visa hänsyn till sina klienter är att de betalar veterinärerna för att få en medicinsk tjänst utförd (Tannenbaum, 1995:176). Tannenbaum redogör för tre huvudanledningar till varför en veterinär måste visa respekt för en betalande klients intresse innan de tar sina beslut.

*För det första* har veterinären gjort en överenskommelse med den betalande klienten att utföra en tjänst åt denne. Överenskommelsen ses som ett löfte som måste hållas. *För det andra* så bör en betalande klient få en tjänst som är värd de pengar denne har betalat för. *För det tredje* förlitar sig de betalande klienterna på veterinärerna och omdirigerar sitt arbete och sin fritid enligt veterinärernas arbetstider, för att kunna ta del av tjänsterna. Enligt Tannenbaum är det en moralisk plikt att visa hänsyn till någon som förlitar sig på en (Tannenbaum, 1995:176).

Ärlighet och lojalitet är två andra viktiga intressen som tas upp. När en klient betalar för en viss tjänst är det viktigt att veterinären är ärlig mot klienten. Denne har ett stort intresse i att få veta att tjänsten som han betalar för uppfylls och att tjänsten utförs rätt. Överenskommelsen måste hållas, en klient ska inte behöva betala för en tjänst som egentligen inte har utförts (Tannenbaum, 1995:177).

Förutom att klienterna är betalande konsumenter är de även djurägare vilket medför att de har andra intressen som måste beaktas. Djuret är en *ägodel* till djurägaren som de lämnar över i veterinärernas omvårdnad och därmed förlitar sig på att djuret kommer bli väl omhändertaget. För djurägaren har djuret antingen ett emotionellt värde, ett ekonomiskt värde, eller både och. Alla konsumenter vill möta ärliga försäljare, detta gäller i allra högsta grad även för djurägare. Om en veterinär fattar fel beslut om en behandling kan detta få stora ekonomiska konsekvenser för djurägaren. Konsumentens ekonomiska status kan avgöra om ett älskat djur blir avlivat, ifall behandlande veterinär inte går med på en avbetalningsplan vid större behandlingskostnader och istället kräver hela avgiften på en gång (Tannenbaum, 1995:179).

Som konsument av en veterinärtjänst är det ytterst viktigt för en klient, som har investerat ett emotionellt eller ekonomiskt värde i sitt djur, att känna tillit till sin veterinär. När en människa har blivit illa behandlad av exempelvis en läkare kan denne klaga och på så sätt få någon slags rättvisa. En djurägare förlitar sig helt och hållet på att djuret blir väl behandlat när det har lämnats in för behandling och att den får allt den behöver. Djurägaren kan aldrig veta ifall djuret blev nonchalerat eller om det blev slaget för att hålla tyst, om det inte syns fysiskt på djuret. Djuren kan inte själva klaga till någon, då de inte har förmågan att tala (Tannenbaum, 1995:179).

### Veterinärernas intressen

Förutom patienters och klienters intresse, måste veterinärer även under hela processen ta hänsyn till sina egna motiv. Eftersom det tar lång tid att utbilda sig till veterinär ligger det i deras intresse att se till att de får lön för den mödan de har lagt på utbildningen, samt att få arbeta under bra arbetsförhållanden. Veterinärer jobbar oftast hårt för att hjälpa både djur och djurägare och förtjänar respekt för sitt arbete (Tannenbaum, 1995:193).

Förutom lön och möda finns det ett gemensamt mål hos veterinärerna att öka yrkets status. Detta innebär att skydda yrket från okvalificerade och olämpliga veterinärer, samt att se till att skapa en bra "image" av yrket. (Tannenbaum, 1995:194)

Veterinärernas inställningar till behandling kanske inte väger lika mycket som djurens eller djurägarnas intresse men de är ändå en viktig del av triadförhållandet eftersom veterinärernas etiska normer kan påverka hur de utvecklar sig.

### Kommunikation

Enligt Tannenbaum har kommunikationen mellan veterinärerna och djurägarna en stor roll i yrkesutövandet. En veterinär kan oftast undvika problem eller missnöjda djurägare genom att vara klar och tydlig med sin förmedling av information. Har man problem med att kommunicera med en djurägare kan detta leda till att missförstånd uppstår och att relevant fakta tappas bort under processen (Tannenbaum, 1995:330). Kommunikationsförmågan kopplas i boken till hur man är som en person, dvs. en individs personlighet. Tannenbaum understryker att även om en individs personlighet inte alltid går att ändra på, går det alltid att förbättra dennes kommunikationsförmåga (Tannenbaum, 1995:330). För att veterinärer ska kunna skapa en effektiv kommunikationsprocess har Tannenbaum listat upp ett flertal etiska regler som kan vara bra att följa.

- *Förmågan att lyssna* - veterinärer måste ha ett öppet sinne och ta hänsyn till vad klienten har att säga. De skall inte vara upptagna med att framföra sina egna åsikter, när de borde lyssna på sina klienter.
- *Empati* – En veterinär som dagligen möter sjukdom, måste kunna förstå hur skrämmande och konstigt ett djurs sjukdom kan verka för ägaren, som är van vid att djuret mår bra. Därför är det viktigt att man sätter sig in i varje enskild klients sinnestämning och försöker förstå varför en djurägare är rädd och ledsen eller varför klienten reagerar på ett visst sätt inför en behandling.
- *Sympati och medkänsla* – även om man som veterinär tycker att en klient t.ex. oroar sig för mycket eller hetsar upp sig, måste man visa sympati och medkänsla hellre än att se det som att de bara överdriver.
- *Tålmod* - en veterinär måste ta hänsyn till att det ibland kan vara svårt för en klient att förstå eller acceptera vad en medicinsk behandling innebär. Det är viktigt att se till att klienten får tid på sig att smälta informationen och ta ett beslut.
- *Uppriktighet* – En veterinär får inte visa överlägsenhet, brist på intresse eller vara otrevlig mot en klient.
- *Klarhet* – Veterinären måste kunna tala med sin klient på ett lättförståeligt språk utan att verka nedlåtande.
- *Finkänslighet* – om det är klientens fel att djuret mår dåligt är det viktigt att man som veterinär är ärlig. Istället för att kritisera klienten är det bättre att man vänligt och hänsynsfullt istället uppmuntrar till att förbättra djurets situation.
- *Professionalism i framtoning och uppförande* – för att kommunikationen mellan klient och veterinär skall fungera effektivt och ett förtroende skall kunna byggas upp mellan parterna, måste klienten känna att veterinären verkligen bryr sig om de, av klienten, upplevda problemen. Det sker bäst genom ett respektfullt, professionellt och värdigt bemötande. (Tannenbaum, 1995:331)

## 4. Metod

### 4.1 Kvalitativ metod

Författarna av rapporten har valt att genomföra en kvalitativ studie av uppsatsämnet genom att använda sig av djupintervjuer som metod för att samla in data.

### 4.2 Vetenskapligt förhållningssätt

När målet med en undersökning är att inte bara förklara en företeelse, utan även uppnå en förståelse kring hur den upplevs, är hermeneutiken en lämplig ansats. Den *tolkande hermeneutiken* har som grundpremiss att tolkningen är essentiell för att uppnå förståelse och menar att forskaren endast kan förstå en företeelse genom att se den ur andra individers perspektiv (Boolsen, 2009:31). Därför måste den som granskar materialet, utifrån sin egen förförståelse, tolka den data som samlats i forskningssyfte. Själva tolkningsprocessen går ut på att forskaren tolkar en mindre del av den granskade företeelsen, därefter sätts tolkningen i samband med företeelsens kontext. Detta tillåter forskaren att se helheten i ett nytt ljus och fördjupa sin förståelse av företeelsen. När den första tolkningen är klar börjar forskaren bearbeta en ny del (Alvesson & Sköldberg, 2008:193–194).

Begreppet *dubbel hermeneutik* innebär att forskarens data tolkas två gånger. Redan när forskaren tar del av sina respondenters åsikter och tankar har de tolkats av dem själva. Forskaren tolkar sedan om informationen utifrån ett vetenskapligt perspektiv med hjälp av teoretiska begrepp. För att få en så rättvisande tolkning som möjligt ska forskaren, utan förutfattade meningar, försöka sätta sig in i den kontext som respondenten befinner sig i (Boolsen 2009:32). Det är viktigt att forskaren är medveten om att dennes historiska, kulturella och sociala förutsättningar aldrig helt kommer försvinna ur tolkningen. Därför måste den som bedriver en medveten tolkningsprocess reflektera över sig själv och sina förutsättningar, vilket kallas *hermeneutisk självreflektion* (Gripsrud, 2002:178).

Författarna är medvetna om att deras personliga syn på djur och djurrätt kan påverka de analyserade resultaten, men har ändå försökt hålla sig neutrala i sin tolkning.

### 4.3 Urval

I enlighet med Denscombe (2009) har en forskare inte möjlighet att samla in data från alla individer som kan tänkas ingå i en undersökningskategori. För att forskaren ska kunna begränsa sitt urval finns det två olika urvalstekniker som kan användas, nämligen *sannolikhetsurval* och *icke-sannolikhetsurval*. Ett sannolikhetsurval innebär att forskaren har valt ut individerna i undersökningen för att de utgör ett representativt genomsnitt för hela populationen. Resultaten från den data som samlats in, kan generaliseras till den totala populationen. Ett icke – sannolikhetsurval, fungerar tvärtom och baseras inte på att individerna i undersökningen ska kunna representera hela totalpopulationen (Denscombe, 2009:32).

Författarna har i studien valt att utföra ett icke-sannolikhetsurval. Efter kontakt med flera olika veterinärstationer runt om i södra Sverige, var författarna tvungna att begränsa sig till de veterinärer som hade tackat ja till att delta i undersökningen. Detta resulterade i en blandning av bekvämlighetsurval och snöbollsurval, som båda räknas som icke-sannolikhetsurval. Bekvämlighetsurval innebär att man använder sig av de individer som är tillgängliga för studien. Fördelen med urvalet är att den är enkel att utföra och tar hänsyn till de resursbegränsningar en forskare kan ha. Nackdelen är att forskaren måste vara uppmärksam på att det resultat som framkommer ur intervjuerna inte nödvändigtvis är representativt. Anledningen till detta är att man vid bekvämlighetsurval ibland väljer individer som har liknande personlighetsdrag (Hartman, 2007: 243).

Snöbollsurvalet är en slags variant av bekvämlighetsurval och går ut på att man låter redan valda intervjupersoner hänvisa information vidare till andra individer i deras närhet t.ex. vänner eller kollegor och på så sätt skapa bra kontakter. Urvalet innebär att man använder sig av kontakternas kontakter. Även här är nackdelen att det finns stor risk att urvalet inte blir representativt för en större population. Individer brukar oftast umgås med människor som har liknande personlighet och åsikter som dem själva, vilket kan leda till att alla intervjupersoner svarar på ungefär samma sätt (Hartman, 2007: 244).

Förhoppningarna inför urvalet var att författarna skulle få chansen att välja och vraka i urvalet. Det visade sig dock svårare än vad författarna hade trott från början. Veterinärernas arbetstid är alltid fylld med besök av djur och djurägare vilket gjorde det svårt för dem att försöka klämma in tid för intervjuer mellan tidsbokningar. Eftersom det inte var många som lyckades boka in intervjuer i sina scheman bestod urvalet i undersökningen av de veterinärer som tog sig tid för intervjuer. Genom blandningen av bekvämlighetsurval och snöbollsurval hittade författarna intervjupersoner på flera olika ställen runt om i Sverige, vilket resulterade att det sammanlagt gjordes sju stycken djupintervjuer. Vid kontakt med två av veterinärerna i undersökningen resulterade det i att de rekommenderade oss vidare till flera andra veterinärer vilket ledde till det som Hartman (2007) kallar ett snöbollsurval. Det faktum att samtliga veterinärer som ingår i undersökningen är kvinnor är inget som författarna har kunnat påverka. Veterinärerna i undersökningen är i olika åldrar och har varit verksamma olika länge inom yrket vilket medför att deras erfarenheter skiljer dem åt. Av alla veterinärer som har intervjuats är det bara en av dem som arbetar med produktionsdjur medan de andra arbetar främst med sällskapsdjur. Majoriteten av veterinärerna arbetar på större djursjukhus och resterande driver egna kliniker.

#### **4.4 Genomförande/Datainsamling**

Innan författarna började sina intervjuer med respondenterna hade en intervjuguide utformats. En intervjuguide används ofta för att forskarna ska vara säkra på att den information de får ut av intervjuerna är relevant för den undersökning de genomför. Genom att använda sig av en intervjuguide kan man dela upp sina intervjufrågor i olika tema, och gradera dessa för att lättare strukturera upp intervjun (Hartman, 2007:281). Författarna valde att i intervjuguiden formulera fram olika teman med ett fåtal frågor under varje tema. (bilaga 1) Eftersom ämnet i studien innebär att respondenterna måste dela med sig av sina egna känslor, började varje intervju med allmänna frågor om deras yrkesval. Detta för att de skulle känna sig bekväma framför författarna och för att skapa tillit hos respondenterna. Författarna tog lärdom av svaren från de första intervjuerna vilket medförde att intervjuguiden reviderades under arbetets gång. Sammanlagt genomfördes sju kvalitativa intervjuer av semistrukturerad karaktär varav två av dem genomfördes över telefon. En semistrukturerad intervju innebär att forskaren leder respondenterna genom en lista av samlade ämnen och frågor. Så länge forskaren ser till att varje ämne har behandlats under intervjun, spelar det ingen roll i vilken ordningsföljd frågorna besvaras. I semistrukturerade intervjuer har man högt i tak, med ett öppet klimat där forskaren låter respondenten utveckla sina idéer och bygga vidare på sina egna åsikter (Denscombe, 2009:234–235).

Eftersom en resa för att träffa några av respondenterna skulle tagit för lång tid och blivit alltför kostsam, beslutades det gemensamt av både författarna och de respondenter som berördes, att två av intervjuerna skulle genomföras över telefon.

Nackdelen med telefonintervju är att det är svårt att skapa en förtrolig atmosfär och etablera en personlig kontakt med intervjupersonen. För en respondent kan det vara lättare att prata om känsliga ämnen ansikte mot ansikte, än över telefon. Författarna vill dock tillägga att det finns

en chans att intervjupersonen upplever det lättare att berätta om sina verkliga känslor för en ”okänd röst i telefonluren” än inför två främmande ansikten. Fördelarna med en telefonintervju är framförallt att intervjuaren såväl som respondenten kan spara både tid och pengar i form av resande. Den mest positiva effekten är att risken för den så kallade intervjuareffekten minimeras. Intervjuareffekten innebär att intervjuaren mer eller mindre omedvetet kan influera respondenten och påverka de svar som denne ger.

*”Undersökningar som har gjorts om intervjuer visar ganska tydligt att människor svarar olika beroende på hur de uppfattar den person som ställer frågorna. Det är i synnerhet intervjuarens kön, ålder och etniska ursprung som inverkar på hur mycket information människor är villiga att ge och hur ärliga de är i sin information”*

(Denscombe 2009:244)

Författarna använde vid varje intervjutillfälle en diktafon för att lättare kunna behandla informationen som samlades in. Samtidigt med ljudinspelningen förde författarna anteckningar ifall något skulle gå fel med ljudinspelningen. Efter varje intervju diskuterade författarna tillsammans alla de åsikter som hade förekommit under intervjun. Alla intervjuer transkriberades i efterhand för att göra det lättare att analysera och välja ut det viktigaste i intervjuerna.

#### **4.5 Forskningsetik**

Enligt Vetenskapsrådet (<http://codex.vr.se>) måste man inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning ta hänsyn till fyra etiska huvudkrav, dessa är *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* samt *nyttjandekravet*. *Informationskravet* innebär att individerna som ingår i undersökningen måste ges detaljerad information om syftet av undersökningen samt informeras om att deltagandet i undersökningen är frivilligt och att de när som helst kan avbryta sin medverkan. *Samtyckeskravet* innebär att en forskare inte får lov att använda information från en deltagare i undersökningen utan dennes samtycke. Forskaren får inte heller ge intrycket, att det innebär negativa följder om respondenterna väljer att avbryta eller inte delta i undersökningen. Deltagaren ska vara fri att bestämma om de vill vara med i undersökningen och hur länge de vill vara med (<http://codex.vr.se>).

Efter att författarna gett fullständig information om undersökningens syfte, tackade veterinärerna ja till att delta och gav därmed sitt samtycke. Författarna frågade även, inför varje intervju, om lov att spela in samtalet innan diktafonden sattes igång. Respondenterna fick själva bestämma när de ansåg att de hade avsatt nog med tid till intervjun. *Konfidentialitetskravet* innebär att forskaren inte sprider vidare den information som respondenten har bidragit med. Ingen annan, förutom forskaren, ska ha möjlighet att kunna identifiera respondenterna. Detta betyder att anteckningar och inspelningar ska lagras på ett säkert och oåtkomligt sätt så att obehöriga inte kan ta del av informationen (<http://codex.vr.se>). Före varje intervju meddelade författarna respondenterna att alla som deltar i undersökningen kommer att anonymiseras och att ingen annan mer än författarna kommer att lyssna på bandinspelningarna. Författarna har inte på något vis lagrat information om varken namn eller vilken veterinärklinik de arbetar eller har arbetat på. Det fjärde kravet som forskaren måste infria är det som kallas *nyttjandekravet*. Kravet handlar om att den information som samlas in från respondenterna inte får användas till något annat än syftet av den forskning som den samlades in till (<http://codex.vr.se>). Författarna informerade vid varje enskilt möte att all information som samlas in, bara kommer att användas till syftet med undersökningen och att respondenternas svar inte kommer att behandlas av någon annan än författarna.

#### 4.6 Reliabilitet och validitet

Reliabilitet mäter hur hög tillförlitligheten är i en undersöknings resultat. För att kunna mäta tillförlitligheten brukar man spekulera i om resultaten skulle bli detsamma ifall man utförde undersökningen vid ett annat tillfälle eller om någon annan skulle utföra den. En hög tillförlitlighet kännetecknas av konsekventa resultat, dvs. om man skulle genomföra samma undersökning ett flertal gånger vid olika tillfällen skulle resultaten förbli detsamma (Denscombe, 2009:378, 381, 424). Denna undersökning är av kvalitativ art vilket gör att reliabiliteten i undersökningen är låg. Detta innebär att om undersökningen repeteras vid ett annat tillfälle av en annan forskare är det inte sannolikt att samma svar skulle givits. Validitet mäter hur väl data som insamlats är relevant för forskningens syfte samt om metoden för hur man samlat in data reflekterar verkligheten (Denscombe, 2009:425). För att öka validiteten i en undersökning är det viktigt för en forskare att se till att de teman och de frågor som har ställts upp i en intervjuguide är relevanta för det resultat man vill åstadkomma. Är frågorna relevanta för syftet kommer även validiteten vara hög.

Hos många individer kan där finnas en viss återhållsamhet när det gäller att dela med sig av sina egna känslor inför människor de aldrig mött förut. Författarna är väl medvetna om detta och tar inte för givet att allt som sägs reflekterar verkligheten. Vid kvalitativa intervjuer, där respondenterna delar med sig av sina egna känslor och tankar, kan en forskare inte alltid bekräfta att det som sägs verkligen är sant (Denscombe, 2009:265).

#### 4.7 Analysmetod

Inom forskningen finns två olika metoder tillgängliga, de benämns som deduktiv och induktiv. Författarnas val av den induktiva metoden grundar sig i Hartmans åsikter att den deduktiva metoden är ”*omöjlig att använda vid kvalitativa undersökningar*”. Han menar att det är

*”...omöjligt att testa kvalitativa teorier eftersom de inte innehåller operationaliserbara och kvantifierbara termer”*

(Hartman 2001:35)

Det finns två olika sätt att se på forskningsprocessen inom den hermeneutiska skolan, det första är analytisk induktion vilken är den traditionella synen. Det andra är interaktiv induktion (Hartman 2007:275). Författarna har antagit en analytisk induktion i sitt arbete eftersom analysen till största del har utgått från det empiriska materialet som har samlats in.

I en analytisk induktion kan forskningsprocessen delas upp i tre faser; *planeringsfasen*, *insamlingsfasen* samt *analysfasen*. Varje fas består av olika moment som bearbetas efter hand som undersökningen fortskrider. Planeringsfasen innehåller två viktiga moment; formulering av den fråga som undersökningen ska besvara samt utformning utav undersökningen. Till skillnad från den deduktiva ansatsen så ska inte någon hypotes arbetas fram innan insamlingsfasen, utan hypotes och teori växer fram ur de data som samlats in. Det är även i denna fas som urvalet ska göras. Nästföljande fas, insamlingsfasen, kräver mycket från forskaren eftersom intervjuguiden ofta är mycket friare än under den deduktiva ansatsen/kvantitativa metoden. Intervjuaren måste vara lyhörd och lyfta fram det som kan vara intressant för undersökningen. Avslutningsvis kommer analysfasen, då det insamlade materialet ska analyseras så att en teori tillåts växa fram (Hartman 2007:277–278). I enlighet med Hartmans beskrivning av analytisk induktion har författarna valt att avhandla en fas i taget under arbetets gång. All information samlades först in innan en analys av data påbörjades, vilket författarna ansåg var det enklaste sättet för dem.

#### **4.8 Metoddiskussion**

Den analytiska induktionen och hermeneutiska ansatsen är enligt författarna ändamålsenlig för undersökningens syfte. Eftersom uppsatsämnet behandlar något så subjektivt som emotioner är en tolkning av insamlad data det bästa sättet att genomföra analysen. När författarna utformade intervjuguiden till studien använde de sig av artiklarna från tidigare forskning för att fastställa vilka teman som kunde vara användbara för undersökningens syfte. Intervjuguiden reviderades under arbetets gång vilket medförde att vissa frågor togs bort medan andra lades till. Eftersom respondenternas svar har lett till olika följdfrågor är författarna medvetna om att intervjuerna inte har genomförts på samma villkor. Författarna vill betona att de i undersökningen inte eftersträvar någon positivistisk generaliserbarhet av resultatet. Målet är istället att författarna, genom en intersubjektiv process, ska gå från förförståelse till en fördjupad förståelse i veterinärernas arbetsförhållanden och emotionella arbete.

För att uppfylla konfidentialitetskravet om anonymitet har samtliga respondenters namn ersatts med fiktiva namn.

## 5. Resultat

För att lättare kunna strukturera resultatet har författarna valt att redovisa datainsamlingen enligt de teman som ställts upp i intervjuguiden.

### 5.1 Känslor om djur

Då intervjupersonerna tillfrågades hur de ser på sina patienter, dvs. djuren, valde författarna att skapa ett tema som heter känslor om djur. Under intervjuerna har det framkommit att alla veterinärer har en generell syn om att inget djur ska behöva lida. Ett flertal av veterinärerna tillägger att djuren har stor betydelse för oss människor i samhället och att det är något som vi människor måste förstå och ta hänsyn till. Intervjupersonen Carina anser att djuren behövs för människans välfärd och att vi människor kan lära oss mycket av djuren.

*Carina: "Ja, jag tror det är viktigt att ha ett samspel mellan djur och människor"*

Även om Carina inte har några ambitioner att förändra världen på något sätt anser hon att man i Sverige måste förbättra produktionsdjurens förhållanden. Inga djur ska behöva lida.

*Carina: " ...ska man göra någonting som kan göra något stort för djuren i Sverige så ska man jobba med produktionsdjuren och deras förhållanden, som inte är bra,..../ Rent emotionellt så är det nog produktionsdjuren för det är den stora massan och det är dem som har det jävligt liksom, det är ju inte hunden hemma hos tant liksom Anna som har det jättebra eller...Nej. Det är ju liksom grisarna som bor i Auschwitzläger. Det är dem som man behöver göra någonting åt egentligen."*

Carina samtalar även om sällskapsdjur och säger att det är viktigt att man tar hänsyn till hur mycket djuret betyder för djurägaren. Sara är en annan respondent som tar upp sina känslor angående produktionsdjuren och påpekar att den ekonomiska aspekten har påverkat under vilka förhållanden produktionsdjuren föds upp. Hon menar att det i dagens samhälle är viktigare att föda upp djur så billigt som möjligt, så att konsumenterna kan köpa kött till ett billigare pris, än att se till att djuren har det bra. Intervjupersonen Jenny tycker även hon att djuren betyder väldigt mycket för människan och har en viktig ställning i samhället. Jenny anser att människor måste lära sig ta mer ansvar än de gör, och refererar till att det fortfarande finns så kallade sommarkatter. Vidare säger Jenny att hon är säker på att även djur är kapabla till att känna och uttrycka känslor. Djuren har även de intressen som måste beaktas.

*Jenny: "/.../... det är ju ett levande djur, en levande varelse som behöver lugn och ro till exempel. Det eftersätts ibland. /.../...de behöver motion och de behöver kärlek"*

Jenny påpekar att det är viktigt att man tar hänsyn till djurens intressen för att på så sätt undvika framtida problem hos djuren. Om man inte sköter om sina djur kan de bli både sjuka och aggressiva. Maria tycker att djurens anseende i samhället har ökat till det bättre och att djuren är viktigare för oss människor än vad vi själva tror. Djur är även dem kapabla till att känna och uttrycka känslor, vilket hon tycker är någonting som vi människor måste visa hänsyn till. I sitt yrke träffar hon på flera olika sorters djurägare, allt ifrån de som behandlar sina djur som barn till dem som ser djuren som ett arbetsredskap. Själv har hon följande syn på djuren.

*Maria: "... jag ser inte djuren som arbetsredskap bara för att jag tycker det är en del av gemenskapen och det är en familjemedlem, men jag ser det inte som ett*



*barn. Det gjorde jag innan jag fick barn. /.../ ... dom hamnade på djurnivå sen, på en normal nivå, som jag tycker att man ändå ska... ”*

Maria påpekar att det finns skillnader i synsättet på djuren om en veterinär jobbar med sällskapsdjur eller produktionsdjur.

*Maria: ”Utan att man kanske ser till det större då.../.../... lantbrukarna, det är deras levebröd. Dom kan ju inte hålla på och tänka på känslor hela tiden./.../... som smådjursveterinär är man ju klart en helt annan. Där är ju individen, det absolut viktigaste”.*

Hon menar att när en veterinär arbetar med produktionsdjur är det bättre ifall denne ser djuren som en besättning hellre än enskilda individer. Intervjupersonen Tina berättar att hon tycker om djur och att hennes syn på djur är att inget djur ska behöva lida. För Tina handlar djurens lidande inte bara om att man utför fysisk våld mot ett djur utan för henne kan ett djur lida trots att den inte utsätts för våld. Hon menar att andra faktorer spelar en roll för hur djurets livskvalité ska bedömas.

*Tina: ”Ett djur som inte verkar må bra trots att den får all omvårdnad /.../ på grund av ett felbeteende hos hunden /.../ Då tycker jag inte heller att den mår bra och då måste man göra någonting åt det /.../ Så generellt tycker jag att det är en grundläggande syn, att inget djur ska behöva lida”.*

Tina påpekar att det ligger hos djurägaren att se till att ta ansvar för sina djur och se till att den inte lider. Inom yrket träffar hon på flera olika sorters djur och anser att det är viktigt att läsa av djuren som kommer in, det finns inga djur som är elaka. Om djuren reagerar aggressivt mot henne vet hon att de gör det för att de är rädda och vill försvara sig inte för att de vill vara elaka. Respondenterna Annika och Victorias syn på djuren är att de är levande varelser som behövs här i världen eftersom de är delar av en större helhet. Djuren är mer eller mindre lika oss och existerar i världen på människors villkor vilket Annika tycker kan vara stötande ibland. Däremot anser hon att vissa djur har uppgiften att sluta som mat medan andra har uppgiften att vara sällskap till oss människor, samtidigt tillägger hon att vi inte har rätt att utnyttja dem för mycket.

## **5.2 Kommunikation**

Samtliga veterinärer i undersökningen anser att kommunikationen med djurägarna är något utav det viktigaste. Veterinärerna påpekar att det bästa sättet att undvika problem i kommunikationen är att informationen förmedlas på rätt sätt. Carina har inte varit verksam i yrket särskilt länge men har hitintills lyckats undvika konflikter med djurägare. Skulle hon hamna i konflikt med någon menar hon att det är fel i kommunikationen. Carina tycker det är viktigt att en veterinär inte bara pratar i medicinska termer med djurägarna, utan att det istället är bättre att vara övertydlig med den informationen som förmedlas. Vidare förklarar hon att det är viktigt att läsa av djurägarna, se till att det förstår vad som händer och att de känner sig delaktiga i hela processen. Tina brukar inte läsa av djurägarna eftersom hon anser att hon, rent generellt, är dålig på att läsa av människor. Däremot tycker hon inte att det betyder att hon inte är bra på att hantera olika djurägare, eftersom hon försöker hitta andra tecken på hur djurägaren är som person. Istället för att analysera personens uttryck och utseende försöker hon höra vad djurägaren tycker och tänker. Sedan försöker hon förstå vad djurägaren är villig att göra för sitt djur, för att lättare kunna analysera vilka förslag hon kan lägga fram som passar djurägarens tankar. Tina förklarar att hon är väldigt rak i sin kommunikation och lindrar

inte in saker och ting. Skulle en konflikt uppstå beror det oftast på ett kommunikationsproblem.

Tina: *"... det är oftast inte att man har behandlat djuret fel utan ett fel i kommunikationen, så är det"*.

Tina tillägger att man i yrkesrollen alltid måste vara trevlig mot människor, men samtidigt är hon inte rädd för att snäsa tillbaka ifall någon hoppar på henne. Jenny påpekar att man som veterinär alltid läser av en djurägare som kommer in, men har svårt för att förklara hur de gör det.

Jenny: *"Inte som jag kan beskriva utan jag bara märker att jag gör det. /.../ Jag tror att jag egentligen är mer intresserad utav djurägaren än utav djuret"*.

Vidare utvecklar hon sitt svar genom att förklara att hon aldrig gör någon skillnad på de djur hon behandlar. Alla djur behandlas lika oavsett om de är champions och värda hundratusentals kronor eller "bara" en kär familjemedlem. Det viktigaste för Jenny är att alla djur ska ses som levande varelser med rätt till ett anständigt liv. Jenny säger själv att hon läser av klienterna från en ekonomisk synvinkel men att hon även, när hon analyserar vilken behandling som är bäst, tar hänsyn till hur klientens liv ser ut rent allmänt.

Jenny: *"Att man måste ju känna sig säker på att djurägaren kan genomföra det som jag ber dem göra. /.../ ... man måste liksom förankra det i verkligheten så att det blir så bra som möjligt"*.

Jenny menar att man måste se skillnad på den gamla damen, som har hemtjänst till hjälp för att ta sig fram och den unge herren med Mercedesen på parkeringen. Den äldre damen kommer ha mycket svårare att ta sig till veterinärkliniken än vad den unge herren kommer att ha, därför är djurägarkontakten nödvändig och otroligt viktig. Vad gäller konflikter har Jenny jättesvårt att hantera dem rent emotionellt sett. Konflikter tar hårt på henne eftersom hon känner att hon vill ha nöjda djurägare.

Jenny: *"Jag har svårt att sova efteråt! Jag, ja...jag ligger och snurrar på nätterna och ja man vill, man vill ju verkligen göra ett bra arbete eftersom man tycker det är ett viktigt jobb vi har. Så man vill ha nöjda djurägare, så är de missnöjda så, så tar jag det, även om jag tycker de är dumma..."*

Enligt Jenny är det klart att en veterinär tar illa vid sig vid konflikter men det är också viktigt att man försöker skaka av sig det och inte ta åt sig för mycket. Intervjupersonen Maria säger att det är viktigt att man läser av djurägarna på rätt sätt. Hon utvecklar och berättar att hon först måste läsa av djurägarnas uttryck för att på så sätt få svar på vad dem tycker om henne. Maria påpekar att hon på något vis måste visa:

*"Att jag är rak i min kommunikation, så att säga. Så att dem förstår mig och att dem litar på mig och tror på det jag säger och så"*.

När Maria har lyckats med detta läser hon sedan av hur djurägarna behandlar sina djur. Maria påpekar att det är viktigt för kommunikationen om djurägaren har sina djur som barn eller ett arbetsredskap så att man inte *"... trampar i klaveret"*.

Maria: ”... det gäller ju först att etablera en kontakt så att dem litar på mig. Det är ju väldigt viktigt”.

Maria menar att även om en veterinär har sin uppfattning klar om hur djuret ska behandlas, är det viktigt att man först läser av vad djurägaren vill göra med djuret så att hon inte föreslår en avlivning när djurägaren själv vill något annat. Både Jenny och Maria har varit verksamma i yrket i över 20 år och påpekar att de, under årens om gått, har lärt sig själva att läsa av djurägare genom att ta lärdom av sina egna tidigare erfarenheter.

Intervjupersonen Annika bygger sin kommunikation på den känslan hon plockar upp från djurägaren. Hon låter djurägaren styra samtalet för att på sätt kunna utvärdera hur de pratar om sina djur, vad de har för synsätt samt var deras kunskapsnivå ligger. Det blir då lättare att läsa av hur hängivna de är sina djur, vilket kan leda Annika till att läsa av vilka behandlingar hon kan erbjuda just den djurägaren. För att undvika konflikter med djurägare försöker Annika lägga ner styrka i sina förslag och samtidigt vara övertygande om det man gör. Annika poängterar att hon aldrig gör någonting som hon inte själv tror på. Enligt Victoria sker hennes avläsning av djurägarna genom en omedveten registrering av allt de gör. Hon menar att en veterinär måste vara tydlig och lyhörd i sin kommunikation samt att bemöta alla djurägare med den respekt de förtjänar. Victoria berättar att hon ibland kan se att vissa av djurägarna inte vågar uttrycka att de vill avliva sitt djur, eftersom de kanske anser att de dömer sitt djur till döden. Hon menar att det är viktigt att läsa av dessa signaler hos djurägaren så att veterinären inte börjar diskutera behandlingsåtgärder istället för att trösta djurägaren.

### 5.3 Emotioner

Ingen av veterinärerna som har medverkat i undersökningen har fått någon utbildning i att hantera klienters känslor. Några fåtal av dem har fått en kurs under en eftermiddag men det är också allt, säger de. Samtliga veterinärer i undersökningen anser dock att det är något som faktiskt skulle gynna både yrket och veterinärerna som individer. Många av veterinärerna menar att de saknar både handledning och ett emotionellt stöd inom yrket. Vissa av respondenterna tillägger även att antagningskriterierna för veterinärutbildningarna borde förbättras och eventuellt innehålla lämplighetstester, för att på så sätt försöka undvika att olämpliga personer praktiserar yrket.

Maria: ”Det är ju *trial and error* när man kommer ut /.../ sen beror det ju på hur man är som person. Vissa kommer ju ut och tycker att dom är bäst i hela världen och sätter sig direkt på djurägaren /.../ och då har du ett problem kan jag säga.

Victoria: ”Nej egentligen inte.../.../...vi skulle nog kunna ha mer träning.../.../...de veterinärer som inte har det här naturligt skulle säkert dra nytta av att få lite tips och trix på i alla fall ”big no no’s”, vad man inte gör och säger...”

Jenny: ”Nej, vi hade ingen utbildning i det alls! Och det var ju egentligen livsfarligt för det finns ju naturligtvis människor som helt enkelt, precis som med läkarna, att man är olämplig att hantera människor som har känslöyttringar. Att det kan bli helt galet ju! /.../... varken koll på... att vi var normalt emotionellt funtade eller hur man skulle kunna förbättra den sidan./.../... dessvärre för man skulle haft med det på något vis i antagningskriterierna”.

Annika: ”Nej, inte alls i den omfattning som jag tycker man borde ha. /.../ Men att däremot ha någon, alltså ha en professionell handledning i början av sin yrkeskarriär, det tror jag hade gett mer.../.../ Liknande t.ex. läkarnas AT och ST-tjänst, som vi inte har på veterinärsidan då./.../ Och sen kan man ju alltid

*diskutera att det är vissa personligheter som har lättare för det där än andra och, där kan man väl alltid fundera över liksom personlig lämplighet på folk som tas in och blir veterinärer osv. också för det är också en del i det.”*

För att bearbeta de känslor som uppstår i arbetet säger veterinärerna att de istället vänder sig till antingen familj, vänner eller kollegor. Annika påpekar att det är viktigt att man har ett skyddsnät bakom sig, vare sig det är familj eller kollegor så att det finns en möjlighet till någon slags debriefing om hur man själv mår. Jenny brukar vända sig till sin familj men uttrycker samtidigt att det inte känns rätt att belasta dem för mycket. Carina brukar vända sig till de djursjukvårdare som hon brukar arbeta med och berättar att hon bara öppnar sig för vissa kollegor och inte andra. Alla veterinärerna i undersökningen uttrycker att det händer att de måste dölja både sina egna åsikter och sina egna känslor inför en djurägare, ett exempel kan vara när de upplever att djurägaren inte har behandlat sitt djur på rätt sätt.

*Victoria: ”Jag såg ju att han i viss mån skämdes men han...ja, man hade ju velat, liksom, fråga: Hur fasen tänkte du nu och varför gör du inte det här på ett smidigare sätt? Men det är ju bara att le och se glad ut och göra sitt jobb så gott man kan.*

*Sara: ”Särskilt då när man tycker att: Men vad fan, det där kunde du ha kommit med lite tidigare, kan man ju tänka då. Men då ska man nog ha lite sådär också att man har ett dåligt samvete kanske någonstans.../.../... man får ju inte hålla på och fördöma och döma folk...så kan man ju hålla igen lite på sådana kommentarer och istället få dem till att må lite bättre...”*

*Carina: ” Jag kan ju bli förbannad liksom, hur de har behandlat sina djur och då får man ju vara väldigt professionell...och självklart vid avlivningar. Det är ju inte jättebra om man börjar gråta om inte situationen tillåter så det får man ju dölja också om man blir ledsen själv.*

Carina tillägger att varje enskilda tillfälle kräver ett viss sorts beteende hos veterinären. Situationen måste läsas av innan veterinären vet hur denne ska bete sig. Detsamma gäller Tina, som berättar att det är viktigt att läsa av om klienten har en mjuk eller hård personlighet och att man sedan anpassar sitt agerande utefter djurägaren. Enligt Annika är känslor någonting som hon ofta tvingas dölja i yrkesutövandet. Hon menar att det är djurägarnas känslomässiga situation som ska ligga i fokus och att det är något som en veterinär måste beakta i yrket. Däremot anser hon inte att man ska avvika från sina principer men det får inte på något sätt belasta djurägaren. Jenny upplever att det händer att hon känner sig tvingad att dölja sina åsikter, däremot inte sina känslor. Samtidigt tillägger hon att det är ganska sällan som hon inte kommer överens med en djurägare. Istället ser hon det lite som en utmaning och säger att det är hennes uppgift att visa hur hon tänker, även om det inte är djurägarens uppfattning. Jenny tillägger även att människor har en rättighet i att få visa sina känslor och att det är viktigt att man får lov att vara den man är. Enligt Jenny har även veterinärerna rätt till att visa sina känslor.

*Jenny: ”Man har rätt att visa känslor, det är viktigt att göra det.../.../ Och det är bra och det kan vi också få göra, vi veterinärer”.*

Flertalet av veterinärerna i undersökningen berättar även om de tillfällen de har fått dölja sin ”avsky” då ett smutsigt och/eller illaluktande djur kommit in på kliniken. Om det inte handlar om vanvårdnad av djuret har de fått bita ihop och tvingat sig själva att dölja vad de tycker om djuret.

Victoria: *"Ja.../.../ Det kan vara sådana här känslor som man själv inte är särskilt stolt över som: Fy, fan vilken äcklig hund, den luktar enormt illa..."*

Maria: *"Man måste tänka på att dom som kommer in med sitt djur, även om man tycker den luktar illa...är äcklig på alla sätt och vis måste jag ju...det är ju deras absoluta älskling"*

Som exempel tar Maria upp sitt eget husdjur som har dålig andedräkt. Hon menar att hon själv skulle bli jätteledsen ifall någon kallade hennes hund äcklig, för den är inte äcklig för henne. Maria anser att man måste sätta sig in i djurägarens position och ta hänsyn till hur de ser på sina djur. Tina är en annan veterinär i undersökningen som tycker det är viktigt att dölja vad man känner inför ett illaluktande djur, samtidigt tillägger hon att det inte är något illa menat mot djuret. Istället handlar det för henne om att hon själv inte hade velat ha djuret i sin lägenhet och att detta är något som hon inte får visa för djurägarna. Tina påpekar dock, att om det hade varit en återkommande patient hade hon nog försökt påverka djurägaren genom att t.ex. föreslå att djuret tvättas eller att klorna klipps. En av veterinärerna berättar att det händer att man ibland även måste dölja sina åsikter inför andra veterinärer. Här menar hon att alla veterinärer agerar på olika sätt och att hon själv kanske hade valt en annan behandling än den hennes kollega utförde. Vid frågan om man är mer emotionell i början av karriären och sedan blir mer cynisk ju längre man jobbar, finns det en viss skillnad i svaren mellan de yngre och de äldre veterinärerna. De flesta av de äldre veterinärerna, som har jobbat inom yrket en längre tid, anser att de har blivit mer emotionella med åren. Även om inte alla gör kopplingen så är det flera av veterinärerna som drar paralleller till det emotionella i den privata sfären. De berättar att de har blivit mer tacksamma över att de har ett friskt liv, vilket har lett till att de har blivit mer ödmjuka och därmed har utvecklats emotionellt både inom yrket och privat.

Jenny: *"Nej, tvärtom. /.../ Ju mer livet går, ju mer emotionell har jag blivit.../.../... man har blivit mer ödmjuk..."*

Maria: *"Nej, jag är nog mer emotionell nu i så fall.../.../ Sen jag fick egna barn till exempel och sånt så blev man ju mycket mer emotionell.../.../ Jag tror att när jag kom ut så var jag väldigt karriärsinriktad. /.../ Men jag är nog blödigare nu tror jag..."*

De yngre veterinärerna i undersökningen tror däremot att man är mer emotionell i början av karriären och att ju äldre man blir desto lättare blir det att "skaka av sig" det man går igenom under yrket. De menar att man måste sätta upp en slags barriär för att undvika att bli för involverad i fallen. Samtidigt är de noga med att poängtera att det emotionella har mycket med en individs personlighet att göra och att det i slutändan är det som avgör om man utvecklas emotionellt eller inte.

Annika: *"Man måste stänga av lite. /.../ Man kan inte bli för känslomässigt berörd av varje djur som kommer in för att då orkar man helt enkelt inte"*

Victoria: *"...man blir tyvärr lite avtrubbad och det gäller väl alla olika typer av jobb. /.../Även om man jobbar på slakterier... då reagerar man mycket mer i början"*

På frågan om hur de hanterar avlivningar svarar samtliga respondenter att de aldrig har nekat en avlivning, även om det har handlat om att avliva friska djur. Respondenterna påpekar dock att de alltid först försöker övertala djurägaren, till att antingen ändra sin inställning eller till att försöka omplacera djuret, eftersom de anser att djuret förtjänar att leva, även om djurägaren

har blivit trött på djuret. Att behöva avliva friska djur är likafullt något som påverkar vissa av respondenterna på ett eller annat sätt.

Carina: *"...jag kan välja att inte avliva en frisk hund./.../ Men min arbetsgivare vill ju tjäna pengar så att.../.../ De skulle nog inte tycka att det var uppskattat att jag sa nej"*.

Victoria: *"Också tycker jag det är jobbigt att avliva friska djur"*.

Annika: *"Men visst påverkar det när man tar död på någonting som inte skulle behövt dö, om man säger så"*.

Annika tillägger att det finns en skillnad om det handlar om produktionsdjur eller sällskapsdjur. Om ett djur inom produktionsindustrin blir sjukt har hon inga problem med att avliva djuret även om behandling kan ges som gör djuret friskt igen. Detta säger hon beror på hur bondens ekonomi ser ut men påpekar även att djuret inte räddas till ett "långt" liv, eftersom djuret ändå ska slaktas i slutändan.

Annika: *"Så är det lite frågan, vad är det värt liksom? Är det värt det rent ekonomiskt i djurägarens synvinkel eller tycker jag det är värt det rent emotionellt ur djurets?"*

#### **5.4 Ansvar och makt**

Mer än hälften av veterinärerna i undersökningen anser att den primära ansvarskänslan ska ligga hos djuret medan de resterande respondenterna anser att den till stor del ska ligga hos djurägaren. Enligt Carina är det en svår och klurig fråga, men att hon ändå på något sätt känner ett större ansvar inför djurägaren. Även om hon uppmärksammar att hon arbetar för djuret och har ansvar över att djuret ska slippa att lida anser hon att hon har ett övergripande ansvar att få djurägaren att förstå vad det är som händer. Carina menar att djuret i sig inte kan påverka beslutet och att hon som hon säger.

Carina: *"...jag kan inte göra någonting egentligen, utan djurägarens tillåtelse"*.

Även Sara anser att hennes ansvar i första hand ligger hos djurägaren, eftersom det är djurägaren och inte djuret som kan ställa henne till svars om det går fel. Hon menar att djurägaren förväntar sig att veterinären ska utföra en tjänst åt denne och utföra den korrekt. Samtidigt påpekar hon att, när det gäller vanvård eller livskvalité hos djuret, ligger hennes ansvar hos djuret hellre än djurägaren. Tina, Jenny, Victoria och Maria upplever allihop att deras ansvarskänsla ligger hos djuret och inte djurägaren. Tina anser att veterinärerna är där för djurens skull och tillägger att det är djuret som bestämmer hur hon ska "approacha" djurägaren och inte tvärtom. Hon menar att man först måste läsa av hur djuret beter sig för att kunna veta hur hon ska hälsa på djurägaren. Jenny tycker att, även om hon påverkas av djurägarna, är det en självklarhet att det är djuret som ska komma först och hänvisar till att det, i deras legitimation, står att djuren är deras primära uppdrag. Victoria påpekar att även om djuret är hennes primära ansvar kommer djurägaren inte långt efteråt. En annan sak Victoria framhåller i sin intervju är att hon har yrkesstolthet och därför känner sig ansvarig att försvara den. Enligt henne är det ett stort fel att veterinärer inte får anmäla andra veterinärer, eller försöka övertala en djurägare till att anmäla en veterinär vid felbehandlingar.

Victoria: *"Man blir maktlös i den situationen. För vi har ingen sån här, motsvarande Lex Maria eller så.../.../... och sen ska man försöka "hintat" djurägaren...att det finns en veterinär ansvarsnämnd. /.../... på något sätt och det"*

*som känns är att man får någon sorts ansvars känsla för vårt gemene rykte liksom, inom yrkeskåren”. \**

Maria, som har djuren som primärt ansvar, drar referenser till förr i tiden när veterinärerna hade mer fria tyglar och kunde avliva ett djur utan en djurägares medgivande. Även om hon anser att det går att övertala djurägare, tycker hon fortfarande att det vore bra om veterinärerna, vid situationer där det är uppenbart att djuret lider, hade kunnat avliva djuret utan djurägarens medgivande. Som veterinär har hon rätt att anmäla djurägare som vägrar avliva sitt djur trots att djuret lider, eftersom detta strider mot djurskyddslagen. Samtidigt anser hon att djurskyddslagen måste förbättras och att hela processen med anmälningar tar alldeles för lång tid och att under hela den tiden det tar att komma fram till ett beslut lider djuret i onödan.

*Maria: ”... det är ju då, det är ju djuret. /.../... allting med de här djurskyddslagarna...det tar för lång tid.../.../ Finns ingen anledning att det ska ta flera månader innan man åker ut och tittar efter...för jag menar det är helt sjukt.”*

Annika har lite blandade känslor över vem hon känner mest för. Hon upplever det som att det varierar från fall till fall och under villkoren som djuret lever i. Annika menar att hon har ett ansvar mot att se till att djuret slipper lida och försöker ofta förklara situationen för djurägaren. Hon känner att hon har plikter mot båda och att det hela bygger på ett samförstånd mellan veterinär och djurägare. Gäller det djurskyddsfall känner hon mer ansvar för djuret än djurägaren men gäller det ett sjukt djur upplever hon att hon har en ansvarsplikt gentemot båda. Hon blir mer känslomässigt berörd av djurägaren än av djuret, framförallt ifall djuret har stor betydelse för djurägaren.

### **5.5 Svåra beslut/svåra situationer**

Inom veterinäryrket ställs individen återkommande inför svåra situationer. Författarna ville med detta tema veta hur de tillfrågade veterinärerna känner inför samt hur de agerar när de ställs ansikte mot ansikte med en problematisk situation. Många av respondenterna uppger att empati är en viktig egenskap som en veterinär bör besitta. Flertalet, av veterinärerna i undersökningen, berättar att de ofta försöker sätta sig in i djurägarens situation.

*Annika: ”Social touch och empati är nog det absolut viktigaste faktiskt. /.../ Har man inte det har man väldigt svårt att utöva yrket på ett bra sätt”.*

*Carina: ”Jag tror det är viktigt att gå tillbaka och tänka hur reagerar jag i en sådan situation?”*

*Jenny: ”Vi har också känslor naturligtvis och man ja... har man lite empatisk förmåga, då är det inte så svårt att förstå att en människa är ledsen när de ska skiljas från ett djur eller när den blir sjuk”.*

\*Lex Maria, 6 kap. 4§ (1998:531). Socialstyrelsen

Huruvida avlivningar sker i ett avskilt och ombonat rum eller inte varierar mellan kliniker där vissa av respondenterna poängterar att dessa ritualer inte passar alla. Både djurägare och veterinär kan föredra att det hela sker på ett mer kliniskt vis. Flera av intervjupersonerna menar dock att det viktigaste är att det blir en lugn stund för både djurägare och veterinär samt att man har gott om tid.

Jenny: *"Alltså tiden betyder jättemycket. För folk har frågor och kan... även om de inte har frågor så bara det att man har tid och känner att tid har vi i alla fall så är det nästan alltid okej"*.

Carina: *"... men tyvärr är det så att vi ges för lite tid på sådana här fall. Avlivningar, vi har en kvart liksom, det tycker jag är lite extremt"*.

Oförutsedda händelser är också något som de tillfrågade veterinärerna anser vara svåra situationer att hantera. Tina berättade om avlivningar där djuren inte dog av avlivningsmedlet och om katter som snedtänt. Samtidigt påpekar hon att det aldrig är kul att ha flera avlivningar på en och samma dag. Hon menar att det då kan bli för mycket för henne rent emotionellt. Detta är någonting som även Jenny och Carina samtalar om.

Jenny: *"Ibland kan jag bli tokig att det råkar bli så att man, att man får flera stycken på raken och det orkar inte jag. Det klarar jag inte...där, där är någon slags spärr att nej nu vill jag inte..."*

Carina: *"Nej, det är inte, det är liksom inte kul när man har flera avlivningar på en dag då känner man ju sig som Doktor Död..."*

En annan oförutsedd händelse är dödsfall under narkos som flertalet av veterinärerna anser är ett av det mest emotionellt belastande i yrket.

Jenny: *"Alltså som väl är har det bara hänt en gång att ett djur har dött under behandling och det var hemskt! /.../ Det blev man påverkad av!"*

Sara: *"Sådana där oväntade narkosdöd eller att man hittar någon sjukdom som ingen förväntade sig, det tycker jag är väl nästan det jobbigaste"*.

Jenny menar att det då ibland blir jobbigt att förklara situationen för djurägaren eftersom hon belastar sig själv lite, även om det inte nödvändigtvis var hennes fel. Sara tillägger att det är jobbigt när det sker saker som ingen hade förväntat sig. För henne är det en belastning att behöva meddela tråkiga nyheter till en djurägare som kanske bara var inne för en rutinundersökning av sitt djur. Förutom oväntad narkosdöd vill Maria framhålla att även den tekniska sidan av avlivningar ibland kan vara belastande för psyket.

Maria: *"Det får inte gå fel och djuret får inte börja yla helt plötsligt och det får inte hända någonting. Helst ska den inte få den här krampen som den kan få. /.../ Den kan se hemsk ut i vissa djurägares ögon, för dom vill helst bara att dem somnar och det vill man ju inte ska hända"*.



Hon menar att det är viktigt att djuret somnar in lugnt och stillsamt så att djurägaren inte får en chock under själva avlivningen. Maria tillägger även att det är jobbigt för henne att avliva djur som liknar någon av hennes egna hundar. Hon påpekar att de är känslomässigt jobbigare att ta bort. Annika anser att det är en stor emotionell belastning på henne när djurägarna vägrar att kommunicera med henne. Det blir mentalt jobbigt för henne att hela tiden försöka övertala dem och få dem att förstå vad som är bäst för både djuret och dem själva. Avlivningar är också något som kan påverka Annika emotionellt, speciellt i de fall där djurägaren är starkt knuten till sitt djur. Hon menar att hon påverkas av hur berörd djurägaren är, ju mer berörd djurägaren är desto mer berörd blir hon själv. Avlivningar är någonting som generellt påverkar vissa av veterinärerna på ett emotionellt sätt, där de poängterar att vissa situationer är mer emotionellt belastande än andra.

Maria: *"Jag tar till mig deras sorg och så som man ska göra.../.../...om det är en väldigt ensamma människor som man vet blir ensamma efter detta. Det var deras enda vän kanske. Då är det också oerhört jobbigt"*.

Sara: *"Jag kommer ihåg en avlivning jag hade.../.../...de berättade om hunden då och dem grät och jag grät.../.../...det är jobbigt då när man gråter men det är inte jobbigt efteråt"*.

Victoria: *"... blir så himla berörd... framförallt av djurägarens relation till djuret. /.../...den är så otroligt stark och så ska man klippa det bandet och så djurägaren ...gråter, då är det väldigt svårt att inte gråta själv"*.

Victoria har vid en tidpunkt under sin karriär arbetat som besiktningsassistent vid ett slakteri och förklarar hur dessa avlivningar påverkade henne.

Victoria: *"... det värsta var nog när jag var på ett slakteri och jag fick stå och ha...ihjäl kor, friska kor, för då kände man liksom som en riktig mördare när man gjorde det för att de skulle hamna i Scans köttbullar, inte för att man hjälpte djuret från ett lidande.../.../... jag tyckte att det var jobbigt att sätta mig själv över deras liv på något sätt och ha rätt att kunna avsluta det"*.

Annika tar även upp att det kan vara en stor emotionell belastning ifall saker och ting inte går som de ska. Går något fel irriterar hon sig oftast över det och funderar över vad hon skulle gjort annorlunda för att få ett bättre slutresultat. De negativa händelserna håller sig kvar längre i hennes huvud än vad de positiva gör.

Annika: *" Under en dag så fick man tre komplimanger och en.../.../...men du vet, att det inte blev så bra. Och då är det inte så att de här tre komplimangerna väger upp de där gångerna det inte gick så bra. Utan det är så att...går man ju och ältar det som var negativt och kanske inte kommer ihåg det som var positivt"*.

Gällande frågan om var gränsen för behandling av djur går, är faktorerna djurens lidande återkommande samt djurets ålder. Olika behandlingar som finns tillgängliga i USA, såsom rullstol och transplantationer förekommer i flera av intervjuerna, där flertalet av veterinärerna förkastar transplantationer eftersom de anser att det inte är etiskt rätt. Däremot uppger flera av dem att, även om de inte skulle sätta sina egna djur i rullstol, skulle de kunna tänka sig att utföra behandlingen på en klients djur om det skedde under rätt omständigheter. Här menar de att behandlingen inte ska göras för djurägarens skull utan ska ske på djurens villkor med hänsyn till de bieffekter som kan uppstå. Behandling med cytostatika på hund är en annan aspekt som veterinärerna känner sig kluvna inför.

Carina: *"Vi har ju börjat med cytostatika på hund på vissa tumörsjukdomar i Sverige och /.../ dem hundarna mår ofta väldigt bra /.../ De mår inte illa, tappar inte håret /.../ så på dem tumörerna tycker jag att det är helt okej /.../ Diskussionen som varit uppe nyligen om... man ska sätta djur i rullstol och sådär... Vissa av dem är skitglada så det är jättesvårt men... jag själv skulle inte göra så mot min egen hund".*

Jenny: *"Man har sett hemska bilder på tv när de åker i rullstol eller någon liten kärra. Det tycker inte jag är etiskt försvarbart. Vi ger våra djur cytostatika idag, det finns fall där det är befogat men jag hade nog i regel dragit gränsen innan. För jag tycker att djur har rätt att bara somna in om de hamnar i en sådana svåra situationer. De ska ha ett bra liv och annars har de rätt till döden".*

Ibland är även djurägarens ålder en faktor som spelar in i val av behandling på djuret, detta är däremot en subjektiv avvägning som veterinären själv gör. Maria berättade om ett fall där en äldre dam sökte upp henne för att avliva sin gamla hund där det var uppenbart att damen inte skulle ha möjlighet att skaffa en ny valp för att hålla henne sällskap. Här anser Maria att det även är befogat att försöka hålla djuret i liv en stund längre, så att djurägaren får lite mer tid med sitt djur.

Maria: *"Hon kanske själv bara har några månader kvar att leva så tänker man fan också att hon liksom ska behöva ta bort hunden här. Ibland har man hållit liv i dem, bara för att man vet att... bara gå på hjärtmedicin i princip".*

Vidare förklarar hon att det som egentligen stör henne mest inom yrket är när djurägarna bara lämnar in djuret för avlivning utan att själva stanna. Maria säger själv att hon mår psykiskt dåligt av personer med den attityden eftersom hon själv ser djuret som familjemedlem.

## 6. Analys

### 6.1 Mötet med klienterna

Samtliga veterinärer i undersökningen berättar att de på något sätt läser av djurägaren, för att på så sätt veta hur de ska agera i mötet. Både Maria och Jenny, som har jobbat en längre tid i yrket, säger att det är ingenting man är skicklig på i början av karriären. Istället handlar det om att ta lärdom av tidigare möten för att kunna förbättra sin förmåga. Jenny understryker att kontakten med djurägaren är jätteviktig. För de flesta respondenterna handlar det om att kunna utvärdera hur djurägarna ser på sina djur, t.ex. om de ser dem som ett substitut för ett barn, som ett arbetsredskap och hur hängivna de är sina djur. De menar att det är viktigt att skapa tillit och förtroende hos djurägarna och att de förstår den information om behandlingsåtgärder som veterinären försöker förmedla. Risker finns annars att veterinären, så att säga, ”trampar i klaveret” genom att dra förhastade slutsatser om vad djurägarna vill ha för behandling åt sina djur. Vidare berättar de flesta av veterinärerna att det är viktigt att visa hänsyn och att låta djurägaren styra samtalet för att även kunna tolka hur djurägaren själva mår.

Detta kopplar författarna till det som Hochschild (2003) kallar emotional labor/känslorarbete. Hochschild förklarar att vi människor är förprogrammerade att följa vissa ”känsloregler” som samhället har skapat hos oss och att vi sedan styr oss själva genom att antingen undertrycka eller plocka fram de känslor som situationen kräver av oss. Denna kunskap/förmåga krävs av alla yrkeskategorier och i synnerhet av veterinärer. Även om det inte finns några skrivna regler för hur de ska agera, tolkar författarna att, veterinärerna i undersökningen, programmerat sig själva att, i mötet med djurägare, styra sina känslor och sitt beteende utefter deras beteenden.

Enligt Goffman (2004) spelar individen olika roller för att hon ska accepteras av andra aktörer och publiken. Eftersom veterinärer arbetar med många olika djurarter och dess ägare, kommer de ofrånkomligen att möta olika typer av människor vars djursyn varierar. Det resulterar i att veterinären måste variera sin yrkesroll utifrån klientens världsbild för att fastställa en bra kommunikation och för att få klienten att vilja återkomma i framtiden. Målet för veterinären är att spela sin roll på ett sådant sätt att det övertygar både publiken och de andra aktörerna, att rollen är en del av veterinärens egna jag. I en intervju framkom att veterinären med fördel kan vara rak i sin kommunikation för att på så vis inge ett trovärdigt, kompetent intryck.

Flera av veterinärerna menar att de anpassar sig själva och sitt framträdande efter djurägarna. Många uppger att de döljer sina känslor och åsikter under sitt yrkesutövande, exempel på detta är Sara, som undviker att gråta inför klienter eftersom hon anser att veterinären ska vara ett stöd till djurägaren. Författarna tolkar det som ett försök att skapa en roll som utstrålar kompetens. Maria visar här hur viktigt det är för en veterinär att anpassa rollen som framställs efter djurägaren.

*Maria: ”Så är det ju så att jag måste först se hur har dom sitt djur här nu så inte jag kommer och säger något, trampar i klaveret, om man säger. Vilket man kan göra. Och då måste man då läsa av om dom har dom som barn eller om dom har dom som ett arbetsredskap. Så man inte står och föreslår en behandling och så säger de... Amen, det är väl lika bra att avliva den? /.../ och tvärtom så dom går här ifrån i vredesmod för att man har föreslagit att man kanske bör låta den somna in. /.../ Det gäller ju först att etablera en kontakt så att dom litar på mig”*

Detta kopplar författarna till Goffmans (2004) teorier kring framställningsstörningar och rollgestaltning. En anledning till varför anpassning av rollen är så viktig, är att när en aktör begår ett misstag i sin rollframställning kan det skapa förvirring och nervositet hos motaktörer och publiken. En incident utgör ett hot mot den verklighetsbild som aktörerna anser vara sann.

## 6.2 Syn på produktionsdjur

Författarna kan i svaren utläsa att flertalet av respondenterna hade bestämda inställningar till hur uppfödning av produktionsdjur går till, och vad de känner för dessa djur. Utifrån deras åsikter kan författarna göra en koppling till Graafs (2005) artikel, där han behandlar etiska frågor som veterinärer måste ta ansvar för i sitt yrkesutövande. Veterinärer behöver ofta ta ställning i hur de skall agera, på ett för dem, etiskt sätt, mot både ägare och djur. Det händer att veterinärer hamnar i konflikt med sin egen moral och djurrättslagarna i arbetet. Ibland gäller det klientens ekonomi och ibland ägarens inställning till sina djur rent känslomässigt eller avsaknad av känslor, då djuret framställs som en ägodel utan egenvärde, som produktionsdjur i livsmedelsindustrin. Respondenterna har haft flera olika inställningar om produktionsdjur och kan således kategoriseras in i de olika diskurser som Graaf (2005) talar om. Sara, anser att djuruppfödning som industri har sparat ur då ekonomi styr uppfödningen av slaktdjur, för att vi skall kunna köpa kött billigt och äta två biffar i stället för en. Då hon arbetat i djurstallar med djurproduktion vet hon under vilka förhållanden dessa djur lever, hon vet att produktionsdjur föds upp under vedervärdiga omständigheter utan etiska normer för god omvårdnad. Respondenten Carina tycker att det behövs göras mycket åt de missförhållanden som existerar inom stora djurbesättningar. Med stark empati uttrycker hon sig enligt följande:

*Carina: "... ska man göra någonting som kan göra något stort för djuren i Sverige så ska man jobba med produktionsdjuren och deras förhållanden, som inte är bra,..../ Rent emotionellt så är det nog produktionsdjuren för det är den stora massan och det är dem som har det jävligt liksom, det är ju inte hunden hemma hos tant liksom Anna som har det jättebra eller...Nej. Det är ju liksom grisarna som bor i Auschwitzläger. Det är dem som man behöver göra någonting åt egentligen".*

Både Sara och Carina, anser författarna, tillhör vad Graaf (2005) kallar *diskurs B<sub>v</sub>: Animals Advocates*, då de är bekymrade över intensiteten i uppfödningen och anser att tillvaron för produktionsdjuren måste förbättras. Enligt Maria ska en veterinär inom produktion/livsmedelsindustrin stödja den ansvarsfulle bonden, vilket placerar henne i Graafs (2005) *diskurs A<sub>v</sub>: Supporters of the responsible farmer*. Hon menar att det finns en skillnad i hur man ser på produktionsdjur och sällskapsdjur. Eftersom produktionsdjuren är bondens inkomstkälla och leverbröd anser Maria att veterinären bör se till helheten och inte de enskilda djurindividerna. Vidare utvecklar hon att bonden inte har tid eller möjlighet att bli känslomässigt involverad i varje enskilt djur när man har över 200 djur.

Annika ser djur som levande varelser mer eller mindre jämställda med oss människor. Samtidigt ger hon vissa av dem en roll som "mat" och andra som sällskap åt oss. Hennes känslor för djurs emotionella värde, beror på djuret som individ och art. Djuren existerar väldigt mycket på människans villkor och godkännande. Om ett produktionsdjur drabbas av sjukdom och ägaren inte vill betala en dyr veterinärkostnad för behandling, tycker Annika inte att det är så hemskt att avliva djuret. Kanske får det genomgå medicinsk behandling för att sedan bara gå till slakt, då är det mer moraliskt att bara göra slut på lidandet snabbt.

Annika: "Så är det lite frågan, vad är det värt liksom? Är det värt det rent ekonomiskt i djurägarens synvinkel eller tycker jag det är värt det rent emotionellt ur djurets?"

Enligt Graafs (2005) teorier om diskurser anser författarna att Annika passar in under *diskurs D<sub>v</sub>: The professional veterinarians* där det viktigaste för veterinären är djurens hälsa.

### 6.3 Ansvarskänslor

När det gäller den primära ansvarskänslan hos veterinärerna har svaren hos respondenterna till viss del skiljt sig åt. Majoriteten av de intervjuade veterinärerna anser att deras primära ansvar ligger hos djuret medan andra anser att de först och främst har ett ansvar inför djurägaren. När det handlar om brott mot djurskyddslagen sätter dock alla veterinärerna djurens intresse i första ledet. Då alla veterinärerna är överens om att inget djur någonsin ska behöva lida och, oavsett var det primära intresset ligger, har de ett ansvar inför både djuret och djurägaren. Då har de professionella etiska värderingarna företräde.

Veterinärernas syn på ansvar inför djuret kan kopplas till det som Tannenbaum (1995) förklarar är en uppluckring av "the anti-cruelty position". Här menar Tannenbaum (1995) att djuren har mer än bara ett intresse i att vara fri från smärta och lidande. Ett djur kan ha intresse i att leva ett långt och friskt liv men detta har ingen tyngd i beslutsfattandet. Som patient kan djuret inte säga sin mening utan får förlita sig på de människor som avgör dess öde. Författarna kan i en del av respondenternas svar utläsa att veterinärerna anser, att om en behandling ger minimalt lidande och inte resulterar i en omfattande eftervård, bör djuret få en andra chans. Om djurägarna kommer in och vill avliva ett friskt djur, försöker veterinärerna oftast övertala dem att fundera över sitt beslut, eller åtminstone fråga dem om de kan tänka sig försöka omplacera djuret, innan de bestämmer sig för avlivning.

I de fall då djurägaren ses som det primära ansvaret, känner respondenterna en plikt i att utföra ett bra jobb. Annika och Carina menar att de måste förklara den medicinska situationen och göra den förståelig för djurägaren så att denne kan komma fram till rätt beslut. Annika anser att hela processen bygger på ett samförstånd mellan henne och djurägaren medan Carina tillägger att hon inte kan göra någonting utan djurägarens tillåtelse och att hon på så sätt måste skydda djuret genom djurägaren. Sara berättar att hon i de flesta fall anser att djurägaren är hennes största ansvar eftersom denne förväntar sig att hon ska utföra en tjänst och att hon gör det som krävs. Vidare påpekar hon att djuret inte kan ställa henne till svars men det kan djurägaren. Författarna anser att veterinärernas åsikter om ansvarsfrågan, stöder Tannenbaums (1995) teori att veterinärer i sitt yrke måste ta hänsyn till klienters önskemål. Enligt Tannenbaum (1995) finns det tre orsaker till varför veterinärer måste respektera sina klienters krav och behandla dem med respekt. Först måste parterna komma överens om planen för den tjänst som skall utföras och denna måste följas. För det andra måste behandlingen motsvara den kostnad det innebär att få den genomförd. Den tredje orsaken är att veterinärer har ett moraliskt ansvar inför den betalande klienten att tjänsten blir utförd på avtalad tid.

Tannenbaum (1995) påpekar att även veterinärer har sitt intresse i triadförhållandet. De har lagt mycket tid och pengar på att utbilda sig och vill ha ett ekonomiskt utbyte av sina tjänster och även arbeta under bra förhållanden. Detta tror författarna framgår bäst hos både Marias och Victorias åsikter. Maria ger, i sin intervju, uttryck för att man tidigare kunde avliva ett djur utan en djurägares medgivande. Hon tycker att hade varit bra om valmöjligheten hade funnits kvar. Detta hade gett veterinären möjlighet att tillgodose samtliga intressen, denne får betalt och behöver inte ge några förklaring till beslutet. Dessutom kan de aldrig ställas till ansvar för att en avlivning har skett, som kanske förkortade djurets lidande och gjorde att det slapp lång och plågsam behandling.

Maria: ”...allting med de här djurskyddslagarna...det tar för lång tid.../.../ Finns ingen anledning att det ska ta flera månader innan man åker ut och tittar efter...för jag menar det är helt sjukt”.

Victoria påpekar i sin intervju att veterinärer inte får lov att anmäla andra veterinärer och att de inte heller får uppmana en djurägare att anmäla en veterinär. För Victoria är denna regel emotionellt belastande eftersom hon anser att det finns olämpliga veterinärer. Som veterinär känner hon ett ansvar inför yrkets rykte och skäms när andra veterinärer betar sig illa.

Victoria: ”... och sen ska man försöka ”hint” djurägaren... att det finns en veterinär ansvarsnämnd. /.../...på något sätt och det som känns är att man får någon sorts ansvars känsla för vårt gemene rykte liksom, inom yrkeskåren”.

Victorias uttryck får stöd i Tannenbaums (1995) teori om veterinärernas intresse att skydda yrkets status. Förutom egenintresse finns det ett ansvar att se till att yrkets status i samhället inte degraderas genom att låta olämpliga veterinärer utöva yrket. Victoria berättar att det är svårt att komma vidare i de fall som innefattar olämpliga veterinärer. Eftersom hon inte själv får anmäla till Veterinärernas Ansvarsnämnd menar hon att det på något sätt blir kraftlöst, vilket leder till att ingenting händer.

Victoria: ”Man blir maktlös i den situationen. För vi har ingen sån här, motsvarande Lex Maria eller så...”

#### **6.4 Veterinärers egenskaper**

Enligt veterinärerna i undersökningen finns det flera olika faktorer som spelar in om en veterinär ska anses vara en bra veterinär i sitt yrkesutövande. Samtliga veterinärer tycker att kommunikation är något av det viktigaste i relationen med djurägaren. Veterinärerna upplever att konflikter oftast kan lösas genom att se till att information förmedlas på rätt sätt stöder Tannenbaums (1995) teori om att fel i kommunikationen mellan veterinärerna och djurägarna kan leda till att missförstånd uppstår.

En veterinär måste, enligt respondenterna, ha en förmåga att känna empati och kunna sätta sig in i både djurets och djurägarens situation. Vidare menar respondenterna att en bra veterinär måste ha en social kompetens och kunna göra sig förstådd av djurägaren.

Annika: ”Social touch och empati är nog det absolut viktigaste faktiskt. /.../ Har man inte det har man väldigt svårt att utöva yrket på ett bra sätt”.

Jenny: ”Vi har också känslor naturligtvis och man ja... har man lite empatisk förmåga, då är det inte så svårt att förstå att en människa är ledsen när de ska skiljas från ett djur eller när den blir sjuk”.

Vissa av respondenterna betonar även att det är viktigt att visa sig ödmjuk inför sin yrkes stolthet och inte vara rädd för att lämna vissa fall vidare om de inte klarar av uppgiften själva. Enligt Sara är det viktigt att man inte dömer eller fördömer djurägarna i förväg utan istället måste veterinären stödja en djurägares beslut. Respondenternas riktlinjer stämmer även här överens med Tannenbaums (1995) teori om hur man bäst skapar en effektiv kommunikationsprocess med djurägarna. Kommunikationen måste enligt Tannenbaum (1995) skötas på ett korrekt sätt så att djurägarna förstår vad det är som händer. Veterinären måste besitta en del viktiga färdigheter vad gäller denna kommunikation. De måste kunna lyssna på klienten och känna empati inför beslutsångest hos djurets ägare. Andra viktiga egenskaper är sympati och medkänsla. Tålmod, uppriktighet och klarhet är också redskap i

kommunikationen. Klienten måste få fakta på ett lättförståeligt språk och där har veterinären en skyldighet att vara brutalt ärlig. Om en veterinär anser att en djurägare har orsakat djurets lidande, bör denne visa finkänslighet mot klienten för att kunna förbättra djuret livsvillkor i framtiden. Dessutom krävs det av veterinärerna att de uppför sig som professionella yrkesutövare.

Egenskapen empati kan även kopplas till Goffmans (2004) teorier. Empati är något som författarna tror kan skapa en slitning mellan olika roller eftersom individen tar sig an de roller som scenen kräver av dem. Författarna tolkar Goffmans (2004) dramaturgi och vill mena att en eller flera roller alltid ligger latent vilket kan leda till att problem kan uppstå ifall en roll inkräktar på en annan roll. Ett exempel på detta är den svårighet som veterinären kan uppleva när ett djur som påminner dennes eget husdjur kommer in för avlivning.

*Maria: ... jag har mycket svårare till exempel om det är en hund som liknar någon av min egen hund /.../ jobbigare känslomässigt och ta bort”.*

Utifrån ett dramaturgiskt perspektiv tolkar författarna att veterinären i dessa fall slits mellan den yrkesmässiga rollen och rollen som djurälskare.

Författarna vill också framhålla att empati kan utgöra något positivt i yrkesutövandet, exempelvis berättar en veterinär, som själv fött barn, att hon i och med detta numera kan identifiera sig med ett djur som ska föda och behandlar den därefter. Många av respondenterna framhåller att veterinärer själva borde ha husdjur, eftersom det skapar en djupare förståelse för djurägarnas situation när de uppsöker hjälp för att behandla ett sjukt djur.

Trovärdigheten i rollgestaltningen förstärks markant om veterinären kan sätta sig in i motaktörens situation och därmed anpassa sitt framträdande efter djurägarens världsbild. Paradoxalt nog kan samma egenskap vara förödande för veterinärens rollutövande om denne inte kan fullfölja sin rollanpassning. Att fortsätta behandla ett djur som veterinären på ett personligt plan själv hade valt att avliva, eller att avliva ett djur som veterinären egentligen vill fortsätta behandla tror författarna kräver ett stort emotionellt arbete och en mycket stor övertygelse på den egna yrkesrollen.

Författarna har uppfattat att det inom den dramaturgiska teorin finns en motsvarighet till Hochschilds begrepp ”deep acting”. Goffman (2004) menar att aktören kan bli uppriktigt övertygad att rollen som ageras ut är äkta vara.

*”Individens egen tro på det intryck av äkthet som han söker skapa hos dem han befinner sig bland. ”På den ena extremen finner man att den agerande kan bli fullständigt duperad av sitt eget uppträdande och vara uppriktigt övertygad om att det intryck av äkthet som han söker förmedla är tvättäkta vara”*

(Goffman 2004:25).

## **6.5 Utbildning/träning**

Veterinärernas önskan att få en utbildning i klienters känslor kan även kopplas till Hochschilds (2003) teorier om emotionellt arbete. Enligt Hochschild (2003) innebär arbete i dag att man hela tiden måste interagera med en motpart. Detta kräver helt andra kunskaper än de som behövdes då samhället var inriktat på monotont och ensamt maskinarbete. I dagens samhälle är arbetet serviceinriktat, och det innebär att vi måste använda våra egna innersta känslor, för att kunna ”sälja” rätt känsla vid rätt tidpunkt. Hochschild (2003) beskriver hur

olika yrkeskategorier får träning i vad som krävs i interaktionen med klient eller kund. Alla intervjupersonerna anser att det behövs någon form av handledning i ämnet under eller efter utbildningen. Författarna tolkar det som att veterinärerna anser att det borde finnas riktlinjer för hur de bör bemöta sina klienter. Några av respondenterna tycker t.o.m. att antagningskriterierna även bör innehålla lämplighetstester, eftersom det är ett serviceyrke.

Jenny: *"Nej, vi hade ingen utbildning i det alls! Och det var ju egentligen livsfarligt för det finns ju naturligtvis människor som helt enkelt precis som med läkarna att man är olämpliga att hantera människor som har känslöyttringar. Att det kan bli helt galet ju! /.../... varken koll på... att vi var normalt emotionellt funtade eller hur man skulle kunna förbättra den sidan./.../... dessvärre för man skulle haft med det på något vis i antagningskriterierna"*.

Annika: *"Nej, inte alls i den omfattning som jag tycker man borde ha. /.../ Men att däremot ha någon, alltså ha en professionell handledning i början av sin yrkeskarriär, det tror jag hade gett mer.../.../ Liknande t.ex. läkarnas AT och ST-tjänst, som vi inte har på veterinärsidan då./.../ Och sen kan man ju alltid diskutera att det är vissa personligheter som har lättare för det där än andra och, där kan man väl alltid fundera över liksom personlig lämplighet på folk som tas in och blir veterinärer osv. också för det är också en del i det"*.

Victoria: *"Nej egentligen inte.../.../... vi skulle nog kunna ha mer träning.../.../...de veterinärer som inte har det här naturligt skulle säkert dra nytta av att få lite tips och trix på i alla fall "big no no's", vad man inte gör och säger..."*

## 6.6 Rollgestaltning

Författarna föreställer sig att det måste vara svårt för en veterinär, speciellt i början av sin karriär, att hantera alla de känslöyttringar som kan uppstå hos klienterna. Detta kopplas till Goffmans (2004) teorier om "jaget". Författarna tolkar att det i vissa av intervjuvaren, framkommer att det verkar vara svårt för veterinärerna att läsa av djurägarnas "jag" och därmed veta vilken roll som ska gestaltas. Maria berättade att det i början av veterinärens karriär är en fråga om "trial and error" och påpekar att veterinärer som ignorerar att läsa av och lyssna på klienternas känslor, för att de anser att de själva vet bäst, kan i framtiden få problem.

Maria: *"... jag vet många sådana. De jobbar fortfarande och... blir ofta ganska framstående i sitt yrke faktiskt men...dom jobbar kanske lite mer bakom kulisserna till slut för det blir lite jobbigt så med djurägarkontakten och så"*.

När en individ har svårt att avläsa andra aktörer tror författarna att framträdandet blir lidande och rollen som ska ageras blir svårspelad. Återigen kan aktörens tro på sin roll diskuteras. Likaväl som att aktören kan lura sig själv att tro att dennes roll är fullständigt äkta, kan individen inte alls låta sig övertygas av den egna rutinen. Enligt Goffman (2004) är detta en fullständigt begriplig reaktion eftersom ingen har bättre förutsättningar att genomskåda autenticiteten i ett framträdande än skaparen själv.

Några av veterinärerna beskriver att djurägarna kan komma in med skuld-känslor och dåligt samvete för att de strax ska låta sitt djur få somna in, samt att klienterna ber om ursäkt för att de gråter efter en avlivning:



Victoria: *Det är ganska ofta som en del kommer in och egentligen har tänkt att de ska avliva sitt djur, de har förberett sig på det, med de vågar inte säga det för de är rädda att de ska vara den som dömer sitt djur till döden. /.../ Och då är det kanske lätt att missa ibland och börja liksom diskutera behandlingsstrategier och vad man kan göra för att hjälpa djuret att leva i några år till fast att djurägaren egentligen då har bestämt sig för att låta djuret somna in. Det är ju sånt man får vara lyhörd för”.*

Victorias uttalande kan kopplas till Goffmans (2004) teorier om dramaturgin och individens vilja att spela en roll som vinner acceptans hos mot aktören och publiken. Författarna tolkar det som att djurägaren inte vill berätta varför de har uppsökt veterinären av rädsla för att bli förknippad med en annan rollgestalt än den som ägaren vill. Det verkar som om klienten vill agera ut rollen som djurälskare och sörjande och är rädd för att istället bli betraktad som bödel.

### 6.7 Att dölja känslor

Majoriteten av veterinärerna i undersökningen upplever att de ofta tvingas dölja både känslor och åsikter i sitt yrkesutövande. Flera av respondenterna hänvisar bl.a. till de situationer, där det kommer in ett illaluktande djur till kliniken, de måste då dölja vad de tycker och tänker om det skick djuret är i. Vidare förklarar de att den enda gången de reagerar i sådana situationer är om det handlar om vanvårdade djur. Att ett djur kanske luktar illa betyder inte att djuret är vanvårdat.

Maria: *”... det måste jag ju tänka på när dom tar upp sitt djur.../.../... jag får inte visa att den är äcklig. Jag måste ju visa att det här är världens bästa djur”.*

Victoria: *”Ja.../.../ Det kan vara sådana här känslor som man själv inte är särskilt stolt över som: Fy, fan vilken äcklig hund, den luktar enormt illa...”*

Veterinärerna måste vara professionella i sitt agerande och istället le eller visa sig neutrala inför djurets fysiska utseende. Ägarens agerande och uppförande visar på att djuret är högt älskat och välkött, och orsaken till ett rufsigt djur kan bero på oförmåga hos klienten. Författarna kopplar veterinärernas beteende till det som Hochschild (2003) kallar för *Surface Acting*. Hon menar att vi människor lär oss använda våra ansikten och kroppar för att kunna förmedla en ”falsk” känsla. Veterinärerna känner ett behov att undertrycka sin olust för stanken med att skapa en falsk fasad inför klienten. De tvingas även dölja sin frustration inför djurägares beteende exempelvis om de har väntat för länge med att låta behandla sitt djur.

Victoria: *”Jag såg ju att han i viss mån skämdes men han...ja, man hade ju velat, liksom, fråga: Hur fasen tänkte du nu och varför gör du inte det här på ett smidigare sätt? Men det är ju bara att le och se glad ut och göra sitt jobb så gott man kan”.*

Sara: *”Särskilt då när man tycker att: Men vad fan, det där kunde du ha kommit med lite tidigare, kan man ju tänka då. Men då ska man nog ha lite sådär också att man har ett dåligt samvete kanske någonstans.../.../... man får ju inte hålla på och fördöma och döma folk...så kan man ju hålla igen lite på sådana kommentarer och istället få dem till att må lite bättre...”*

Att veterinärerna döljer sina känslor kan även kopplas till Goffmans (2004) teorier om front stage och back stage. Det finns en skillnad i vilka åsikter som kommer till uttryck och hur de

talat om patienter beroende på vem de samtalar med. Det tolkar författarna som ett utmärkande drag för hur aktörens beteende varierar beroende på vilken region individen befinner sig i. Enligt det dramaturgiska perspektivet är den främre regionen den plats där framträdandet äger rum och aktören spelar den roll som antas kunna skapa ett godkännande hos publiken och de andra aktörerna på scenen. Den bakre regionen anses vara den arena där aktören kan vara sig själv och uttrycka privata åsikter och tankar.

*Carina: "Jag är mer professionell när jag pratar med djurägaren och med mina kollegor på rond och så. Då är man ju professionell och saklig och sådär. Sen om jag pratar med en kollega som jag är kompis med då jag skämta och vara lite liksom ja... inte så professionell. Och hemma, min sambo är läkare också och vi pratar ju mycket medicin hemma /.../ Vi använder ju rätt termer men vi skämtar ju rätt så mycket också".*

Författarna tycker att citatet tydliggör hur veterinären utövar ett framträdande på arbetsplatsen gentemot klienter och vissa kollegor, medan andra arbetskamrater och familjen tillhör den bakre regionen där veterinären kan visa sitt sanna jag.

Undersökningen visar att de tillfrågade veterinärerna behåller sina åsikter och känslor för sig själva under tiden som de framför sitt framträdande på front stage.

*Tina: "... det är klart att det kommer in djur som luktar illa och är allmänt snuskiga /.../ men jag menar det /.../ kan ju inte jag visa".*

Författarna tolkar det som att det är först när veterinärerna lämnar den främre regionen och befinner sig back stage, med kollegor eller familjemedlemmar, som de yttrar sina känslor och verkliga tankar i en slags förtrolighet. Enligt Goffman (2004) är det vanligt att ett framträdandes främre och bakre regioner ligger i anslutning till varandra. När så är fallet kan en aktör i som befinner sig front stage få stöd av eventuella teammedlemmar back stage. Författarna tror också att många veterinärer upplever ett behov av att hålla sig till sin roll och framträda på den främre regionen även inför kollegor eftersom yrket är av en medicinsk art och utbildningen inte lägger någon större vikt på veterinärens känslor i samband med yrkesutövandet.

## **6.8 Att skapa eller undertrycka en känsla**

Samtliga respondenter i undersökningen säger att en viktig förmåga hos en veterinär är att kunna sätta sig in i både djurets och djurägarens situation när de kommer in för behandling/avlivning. Många av veterinärerna redogör för de känslor som kan uppstå när en djurägare kommer in för att avliva sitt djur. Vissa situationer är mer emotionella än andra vilket bidrar till att även veterinärerna påverkas av djurägarnas reaktioner eller ageranden.

*Carina: "En avlivning då en trettonårig gammal golden.../.../... precis innan jag skulle ge den lugnande...bytte hon halsband...var det ett litet kort med en pojke som var runt tretton.../.../... och så frågade jag om det var hennes son och då sa hon nej, men det var min son och det var hans hund men han tog livet av sig.../.../... och det här var det enda hon hade kvar som minne utav honom och han levde genom den här hunden. Då brast det ju!"*

*Maria: "Jag tar till mig deras sorg och så som man ska göra.../.../... om det är en väldigt ensamma människor som man vet blir ensamma efter detta. Det var deras enda vän kanske. Då är det också oerhört jobbigt".*

Sara: ”Jag kommer ihåg en avlivning jag hade.../.../... de berättade om hunden då och dem grät och jag grät.../.../... det är jobbigt då när man gråter men det är inte jobbigt efteråt”.

Victoria: ”... blir så himla berörd... framförallt av djurägarens relation till djuret. /.../... den är så otroligt stark och så ska man klippa det bandet och så djurägaren ...gråter, då är det väldigt svårt att inte gråta själv”.

Dessa uttalanden anser författarna passar in på Hochschilds (2003) beskrivning av *Deep Acting*. Hochschild (2003) skriver att *Deep Acting* förekommer i vardagen hos människor och att det är här ”känsloreglerna” kommer till uttryck. Ibland hamnar vi i situationer där vi vet att det krävs en viss känslouttryckning från oss. Veterinärerna blir så ibland så engagerade i djurägarnas reaktioner att de känslomässigt kan sätta sig in i deras situation. Förmågan att för stunden framkalla samma känsla som djurägaren tolkar författarna som ett bevis på *deep acting*. Författarna kan i Saras påstående läsa av att känslorna bara existerar för stunden och att *deep acting* sedan kopplas bort när djurägaren har lämnat kliniken.

*Deep acting* anser författarna även kan kopplas till Annikas och Victorias resonemang att veterinärer ibland på något sätt måste koppla bort vissa känslor inom yrkesutövandet. De påpekar att det annars kan bli för emotionellt belastande för individen. De anser själva att de var mer emotionella i början av karriären och att de sedan lärt sig att skärma av lite.

Annika: ”Man måste stänga av lite./.../ Man kan inte bli för känslomässigt berörd av varje djur som kommer in för att då orkar man helt enkelt inte”.

Victoria: ”... man blir tyvärr lite avtrubbad och det gäller väl alla olika typer av jobb. /.../Även om man jobbar på slakterier... då reagerar man mycket mer i början”.

*Deep acting* sker här på en annan nivå än vad som nämns tidigare. Här handlar det om att veterinärerna vill undertrycka en känsla för att lättare kunna utföra sitt arbete. Hochschild (2003) beskriver det som att individen försöker undvika en oönskad känsla genom att försöka framkalla en annan känsla för att på så sätt förbise den äkta känslan. Författarna tolkar det som att respondenterna försöker övertala sig själva att det är fel att känna den äkta känslan eftersom det kan påverka deras arbete.

## 6.9 Äkta känslor

I de fall veterinärerna i undersökningen försöker övertala en djurägare att tänka om i sina beslut visar veterinärerna sina äkta känslor i arbetet. Veterinärerna känner en äkta känsla inför djurets situation och anser att djuret, som en levande varelse, förtjänar en andra chans till att leva ett långt och lyckligt liv. Här handlar det inte längre om att veterinärerna försöker anpassa sig efter de känsloregler som finns eller att de engagerar sig i varken *surface acting* eller *deep acting*. Flertalet av veterinärerna anser att den emotionella biten av yrket inte alltid innebär att man måste dölja en viss känsla. Istället anser de att det finns en frihet i att ibland få chansen att visa sina åsikter och sina känslor.

Jenny: ”Man har rätt att visa känslor, det är viktigt att göra det.../.../ Och det är bra och det kan vi också få göra, vi veterinärer”.

## 6.10 Skapandet av team

Författarna ställde sig frågande till huruvida en veterinär kan bilda team med en klient, det vill säga den part som normalt sett ska agera motaktör och publik. Den slutsats som författarna

kommit fram till är att det är en möjlighet. Slutsatsen baseras på följande uttalande gällande en katt som oväntat dog under narkos.

Jenny: *”Men jag tyckte vi gjorde det väldigt bra för att jag hade inte gjort något fel och hon litade på det och vi satte oss i köket och pratade om vad som hänt och hon var inte, hon lastade inte mig men jag... Alltså jag var ju ledsen själv.”*

Veterinären satte sig ner med klienten i klinikens kök, vilket i sig kan betraktas som ett fysiskt back stage, och berättade vad som hänt. Författarna menar att veterinären här kan anses ha ”tappat ansiktet”, yrkesrollen har krackelerat och bakom denna mask av kunskap blir veterinärens sanna jag synligt för djurägaren. I detta fall tolkar författarna att veterinären även hade känslotvingar inför djurägaren vilket bidrog till aktörens förlust av roll och mask. I och med att sorgen delas av djurägare och veterinär tror författarna att ett band bildas, vilket kan resultera i att en ny sorts team skapas.

### **6.11 Känslöarbete vid avlivningar**

Respondenterna i undersökningen har möjligheten att låta ett djur somna in stilla och lugnt utan smärtor och ytterligare lidande. Ibland finns ingen behandling att ge eller så är djuret för gammalt och orkeslöst för att genomgå en lång behandling och komplicerad eftervård i hemmet. På frågan om hur våra respondenter upplevde avlivning av djur fick författarna en hel del känslotvingar ur olika aspekter. Både Jenny och Carina påpekar att det är emotionellt jobbigt när de råkar ha flera avlivningar på en och samma dag.

Jenny: *”Ibland kan jag bli tokig att det råkar bli så att man, att man får flera stycken på raken och det orkar inte jag. Det klarar jag inte...där, där är någonslags spärr att nej nu vill jag inte...”*

Carina: *”Nej, det är inte, det är liksom inte kul när man har flera avlivningar på en dag då känner man ju sig som Doktor Död...”*

Författarna kan här se en koppling till Sanders (1995) resonemang kring problematiken runt avlivning av djur. Om en klient kommer med ett älskat djur till veterinären och det inte finns någon annan utväg än att låta det somna in för gott, kan det bli en mycket traumatisk och otroligt sorglig historia för ägaren. En avlivning innebär även en emotionell belastning för veterinären som måste administrera dödshjälpen. Carinas referens till att ses som Doktor Död tolkar författarna som att hon försöker skapa distans till att ses som en bödel, genom att använda humor som en skyddsbarriär. I enlighet med Sanders (1995) försöker hon återhämta sina krafter och skydda sig själv känslomässigt.

Flertalet av veterinärerna upplever vissa avlivningar som mer emotionellt belastande än andra där det oftast handlar om hur starkt känslomässigt band djurägaren har haft med sitt djur. Victoria berättar i intervjun att hon vid en tidpunkt i sitt yrkesutövande arbetat som besiktningsassistent vid ett slakteri och påpekar att behöva avliva djuren där, var nog något av det svåraste hon någonsin gjort.

Victoria: *”... det värsta var nog när jag var på ett slakteri och jag fick stå och ha... ihjäl kor, friska kor, för då kände man liksom som en riktig mördare när man gjorde det för att de skulle hamna i Scans köttbullar, inte för att man hjälpte djuret från ett lidande.../.../... jag tyckte att det var jobbigt att sätta mig själv över deras liv på något sätt och ha rätt att kunna avsluta det”.*

Victorias skildring av korna kopplar författarna till Sanders (1995) beskrivning av samhällets värdering av vissa djur. Han beskriver djuren som "non -persons" och anser att samhället utan problem accepterar att man ger dödshjälp åt dessa. De är ägda objekt som människor får göra som de vill med. I Victorias fall fanns det bara ett intresse att ta hänsyn till nämligen bondens/djurägarens ekonomiska intresse. Djuret ses bara som ett objekt och har inga egna intressen.

## 6.12 Känslor till salu

Flertalet av veterinärerna i undersökningen är anställda och utför sina tjänster åt en arbetsgivare. Respondenterna har i intervjuerna berättat att, även om de försöker övertala djurägaren först, har de aldrig nekat till att avliva ett friskt djur.

Victoria: *"Också tycker jag det är jobbigt att avliva friska djur"*.

Annika: *"Men visst påverkar det när man tar död på någonting som inte skulle behövt dö, om man säger så"*.

Eftersom de tycker det är emotionellt belastande att behöva avliva friska djur, tolkar författarna detta som att de är tvingade att utföra tjänsten för sina arbetsgivare. Tvånget att följa sin arbetsgivares regler framgår tydligast när Carina omedvetet uttrycker sin åsikt.

Carina: *"... jag kan välja att inte avliva en frisk hund./.../ Men min arbetsgivare vill ju tjäna pengar så att.../.../ De skulle nog inte tycka att det var uppskattat att jag sa nej"*.

Respondenternas svar visar upp den fasad som deras arbetsgivare kräver av dem. De hindras från att utföra äkta känslorarbete, deras respektive klinikägare har köpt och styr deras känsloliv på arbetsplatsen. Respondenterna har förlorat kontrollen över sina egna beslut och känslolivet har transmuterat. Varken det emotionella arbetet, känsloreglerna eller det sociala utbytet i arbetet tillhör den privata sfären längre.

Hochschild (2003) beskrivning av transmutationen innebär att individens känsloliv har blivit en vara, som kan köpas av arbetsgivare. Detta leder till att individen själv betalar ett pris genom att tappa förmågan att förstå sina egna känslor. Veterinärernas emotionella arbete köps och säljs och följer inte längre de privata känsloreglerna vid avlivningar. Det sociala interagerandet är ibland väldigt litet och ensidigt från djurägarnas sida. Veterinärerna skapar en distans till sina äkta känslor för att kunna utföra det jobb de är betalda att göra.

## 7. *Diskussion*

Författarna har i studien kommit fram till att det emotionella arbetet som veterinärerna utför gentemot sina klienter, sällan uppmärksammas av Veterinärhögskolor och djurägare. I intervju svaren kom det fram att veterinärerna lotsas direkt ut i arbetet, efter sin utbildning, utan att få handledning i hur de ska agera i olika oförutsedda situationer. Detta kan i sin tur få negativa konsekvenser för både veterinären och djurägaren. Flertalet av veterinärerna i undersökningen påpekar att det, inom yrket, finns många verksamma veterinärer som är medicinskt kunniga men saknar den sociala kompetens som krävs för att bemöta djurägaren. Kanske borde Veterinärhögskolorna lägga till ämnet psykologi i läroplanen och utforma någon form av AT-tjänst, liknande den för humanläkare. Ett önskemål som även framkom under intervjuerna.

Majoriteten av respondenterna talar om att veterinäryrket hela tiden kräver att de uppdaterar sin kompetens genom utbildning, eftersom forskningen hela tiden gör nya framsteg och nya behandlingsmetoder och mediciner tillkommer. Detta måste veterinärerna lära sig att behärska.

I studien uttryckte respondenterna oro över de senaste årens medicinska framgångar som har lett till en ökad efterfrågan på kontroversiella behandlingar av djur. Rullstolar för hundar och hjärtransplantation för illrar är bara två exempel på nya behandlingsmetoder som klienterna frågar efter. Författarna, tillsammans med respondenterna, ställer sig tvekan till att legalisera samtliga nya amerikanska behandlingar i Sverige. Många av de nya behandlingarna kan vara komplicerade att utföra. Även om en djurägare har sett det i ett TV-program eller läst om det, är alla nya medicinska framgångar inte passande för alla typer av djur. Dessvärre har en del klienter intresse av att deras djur får behandling enligt nya metoder. Nya behandlingsmöjligheter kräver en fördjupad och förklarande kommunikation med djurägaren. Ett förslag av författarna är att veterinärerna, samtidigt som de utbildas i nya behandlingsmetoder, skulle kunna uppdatera sina kunskaper i kommunikationsteknik.

Många av respondenterna har i intervju svaren uttryckt en önskan att ansvarsnämnden borde utföra fler kontroller av produktionsdjurens levnadssituationer. Veterinärerna känner en hopplöshet inför anmälan av misskötsel och djurplågeri, eftersom det ofta tar så lång tid innan någon åtgärd utförs, att fallen många gånger "ärvs" från en veterinär till en annan. Författarna anser att det behövs en uppdatering av lagstiftning och fler direktiv för veterinärkåren om hur de kan agera samt en snabbare hantering av anmälda djurskyddsfall. Den svenska djurskyddslagen arbetar för långsamt dessutom verkar ansvarsområdet ligga hos fel myndighet, Länsstyrelserna. Det finns ingen gemensam plan för hur lagen skall tolkas och efterföljas mellan Sveriges olika län. Jämfört med många andra länder tycker författarna, i enlighet med vissa av respondenterna, att hela systemet och lagstiftningen bör ändras. USA och Storbritannien har självständiga organisationer, med utbildade djurvårdare, veterinärer och djuråklagare och har tillgång till djurambulanser samt speciella djurpolis vid ingripanden. Det behövs inga långa utredningar. När man får kännedom om missförhållande och lagbrott, agerar man omedelbart. Djurplågeri och misshandel straffas dessutom hårt och leder ibland till fängelsedomar. I dessa länder är de dessutom snabba med att utdöma förbud för personer mot att få äga djur ifall de missköter sina egna djur.

Under intervjuerna framkom det att djurägare kan anmäla till veterinärernas Ansvarsnämnd om de anser att en veterinär inte utfört arbetet på ett korrekt sätt. En av respondenterna förklarade också hur frustrerad hon var över att veterinärerna själva inte fick anmäla uppenbara fall av felbehandling. Veterinärer får inte heller rekommendera djurägare att anmäla en kollega. Detta var något som respondenten upplevde som emotionellt påfrestande för henne, och hon

önskade att det inom djursjukvården skulle finnas något som motsvarade humanvårdens *Lex Maria*. En veterinär borde kunna anmäla en annan veterinärkollega för felbehandling av ett djur, och författarna uppfattar det som att det inte verkar finnas en övergripande kontroll av yrkeskunnandet. Vilket innebär att det förmodligen finns många olämpliga och okunniga veterinärer som är verksamma runt om i samhället. Här vill författarna även göra en koppling till Tannenbaums (1995) teori, om att en veterinär inom sitt yrke måste visa hänsyn till tre olika intressen, nämligen djuret, djurägarens och veterinärens egna intressen. Tannenbaum (1995) förklarar att veterinärers intressen innefattar ett behov av att kunna tjäna pengar på sitt yrke och att på något sätt skydda yrkets integritet. De olämpliga veterinärerna verkar inte ta sig an behovet av att visa hänsyn till alla tre intressen utan har istället bara valt att fokusera på sitt egenintresse, nämligen att tjäna pengar. Däremot anser författarna att det borde ligga i veterinärkårens intresse att se till att det inte finns några ”klåpare” som aktivt utövar yrket. En okunnig veterinär som bara ser till sitt egenintresse, är inte en person som bidrar med något positivt till yrket. De djur som har felbehandlats har kanske avlidit eller skadats på ett sådant sätt att ytterligare behandling krävs för att kunna rätta till felet. Detta ger djurägare ännu fler utgifter och ger veterinäryrket sämre rykte.

I intervju svaren kom det fram att triadrelationen är mer komplicerad än vad författarna från början trodde. Veterinärerna måste tänka på både djuret och klienten, vilket gör att konflikter uppstår över vems intresse de skall ta hänsyn till. Det hela försvåras ytterligare eftersom yrket tillhör servicesektorn och veterinären förväntas vara tillmötesgående mot sin klient och utföra den tjänst denne betalar för. Författarnas förutfattade mening var att veterinärerna antagligen skulle vara mer emotionella i början av sin karriär, för att bli allt mer cyniska med åren. Även om några respondenter hävdade att så var fallet, ansåg de flesta av de tillfrågade att det var tvärtom. Framför allt vid avlivningar är det emotionella arbetet påfrestande oavsett hur länge de varit verksamma i yrket. Cynismen är snarare att man stänger av sina egna känslor och koncentrerar sig på att utföra en professionell och, för djuret, smärtfri behandling.

Sanders (1995) beskriver, i sin artikel, bland annat att samhället accepterar avlivning av friska och sjuka djur, medan dödshjälp för terminalsjuka människor inte är socialt accepterat. De flesta av respondenterna kan, med utgångspunkt från sina egna etiska värderingar inte acceptera avlivning av friska djur, men är tvungna att genomföra dessa för att kliniken inte skall förlora kunder och anseende. Vid många sådana tillfällen försöker de istället övertyga djurägaren att omplacera djuret eller prova någon lämplig behandling. Veterinärernas emotionella arbete blir därmed psykiskt belastande. De måste undertrycka sina åsikter, vilket inte alltid är det lättaste. Många respondenter uttryckte en frustration i att inte kunna uttrycka sina sanna känslor de gånger de ansåg att ett djur blivit misskött eller skall avlivas av fel anledning.

Några respondenter lyfte även fram det faktum att de ofta inte känner till djurägarens privata förhållanden. Detta innebär att veterinären i mötet med klienten måste läsa av djurägarens sinnesstämning för att inte göra bort sig. I de fall då en djurägare inte har råd till en behandling och är tvungen att avliva sitt djur, tvingas veterinären ta ställning till sina egna etiska värderingar om djurets värde. Ansvar för djuren och deras intresse har försvunnit. Veterinären hade kunnat behandla och försökt lösa det på något sätt, men får ändå ta beslutet om avlivning. Hade djurägaren haft pengar till behandlingen hade veterinären även utfört behandlingen. Det är svårt att se eller avgöra hur en veterinär ska göra i sådana situationer.

Författarna kan i studien utläsa att det är viktigt att en veterinär har möjlighet till ett emotionellt stöd på arbetsplatsen. Vi har alla olika personligheter och hanterar därmed situationer på olika sätt.

### **7.1 Förslag på vidare forskning**

Intervjupersonerna i undersökningen gav uttryck i att det både finns lämpliga och olämpliga veterinärer. För att kunna förbättra kommunikationsförmågan hos veterinärerna anser respondenterna att det inte skulle vara fel med en utbildning i att hantera djurägares känslor. Ett förslag på framtida forskning skulle därför vara att göra en mer utförlig undersökning om hur kommunikationen mellan veterinär och djurägare ser ut. Istället för att bara utföra intervjuer med veterinärerna hade det varit intressant att även intervjua flera av de djurägare som besöker klinikerna. Genom att observera både veterinär och djurägare kan man få en mer utförlig bild av kommunikationsprocessen. Efter en observation bör då både veterinärens och djurägarens intervjuas, för att få samtliga parter syn på mötet. Detta för att få övergripande svar på olika bemötanden och interaktioner, beroende av sjukdomsdiagnoser, behandlingsförslag och avlivningar. Många veterinärer är antagligen inte medvetna om hur de beter sig i ett möte och skulle med fördel kunna förbättra sin kommunikationsförmåga genom att få chansen att studera sitt eget kroppsspråk.

Författarna föreslår studier i varför svensk djurskyddslag inte följs som den skall. Bland annat vore det intressant att forska vidare med en riksomfattande jämförande utredning länsvis, för att kunna förstå varför lagen inte verkställs likvärdigt.

Det finns en mängd frivilligorganisationer och privatpersoner som arbetar för djurens väl i Sverige och författarna tycker att det skulle vara mycket intressant att forska i skillnader hur svenska djurorganisationer och andra europeiska arbetar. Finns det olikheter i synen på djurägares skyldigheter och rättigheter? Är straffskalan för djurplågeri och vanskötsel för kraftlös i det här landet bör man se över djurlagstiftningen. Det måste finnas kännbara konsekvenser för de personer som misshandlar och plågar djur för privata eller ekonomiska syften.

Djuren är en del av vår gemensamma skapelse och behövs för att skapa balans i livet och samhället. Sällskapsdjur ger emotionell trygghet, med rätt träning blir de hjälpmedel åt handikappade. Människan använder hundar i det militära och räddningstjänster. Produktionsdjur lever under fruktansvärda förhållanden för att vi skall få mat på bordet, borde vi inte ta bättre hand om dessa livskamrater och ge dem ett värdigt liv och veterinärer ett fungerande verktyg att göra sitt bästa för djurägare och djur?



## 8. Referenslista

### 8.1 Tryckta källor

Alvesson & Sköldbäck (2008). *Tolkning och reflektion - vetenskapsteori och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.

Backman, Jarl (2008). *Rapporter och uppsatser (2<sup>nd</sup> edt)*. Lund: Studentlitteratur

Boolsen, Merete W. (2009). *Kvalitativa analyser – forskningsprocess, människa, samhälle*. Malmö: Gleerups förlag.

Denscombe, Martyn (2009). *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Goffman, Erving (2004). *Jaget och maskerna - En studie i vardagslivets dramatik*. Smedjebacken: Norstedts akademiska förlag.

Graaf, Gjalte de. Veterinarians' discourses on animals and clients. *Journal of Agricultural and Environmental Ethics*. Juni 2005, Issue 18:557-578

Gripsrud, Jostein. (2002). *Mediekultur, mediesamhälle (2<sup>nd</sup> edt)*. Göteborg: Daidalos förlag.

Hartman, Jan (2001). *Grundad teori – Teorigenerering på empirisk grund*. Lund: Studentlitteratur.

Hartman, Jan (2007). *Vetenskapligt tänkande – från kunskapsteori till metodteori*. Lund: Studentlitteratur.

Hochschild, Arlie R. (2003). *The managed heart – commercialization of human feeling*. Los Angeles: University of California Press.

Ritzer, George (2007). *Contemporary sociological theory and its classical roots (2<sup>nd</sup> edt)*. New York: McGraw Hill.

Sanders, Clinton. R. Killing with kindness: Veterinary Euthanasia and the Social Construction of Personhood. *Sociological Forum*. Juni 1995, Vol. 10, Issue 2:195-214

Tannenbaum, Jerrold (1995). *Veterinary Ethics - Animal Welfare, Client relations, competition and collegiality (2<sup>nd</sup> edt)*. St. Louis: Mosby.

## 8.2 Elektroniska källor

<a href="http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf">http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf</a>	2011-05-05
<a href="http://www.jstor.org/stable/684985">http://www.jstor.org/stable/684985</a>	2011-03-30 .
<a href="http://proquest.umi.com.ezproxy.bib.hh.se/pqdweb?index=0&amp;did=928558581&amp;SrchMode=2&amp;sid=1&amp;Fmt=6&amp;VInst=PROD&amp;VType=PQD&amp;RQT=309&amp;VName=PQD&amp;TS=1306225205&amp;clientId=46934">http://proquest.umi.com.ezproxy.bib.hh.se/pqdweb? index=0&amp;did=928558581&amp;SrchMode=2&amp;sid=1&amp; Fmt=6&amp;VInst=PROD&amp;VType=PQD&amp;RQT=309&amp; VName=PQD&amp;TS=1306225205&amp;clientId=46934</a>	2011-03-24

## **Intervjuguide**

### **Inledande frågor**

- 1.1 Hur kom det sig att du blev veterinär och hur länge har du varit verksam inom yrket.
- 1.2 Har yrket förändrats sedan du började arbeta? (Arbetstakt, behandlingar, syn på djur)
- 1.3 Vad anser du att en veterinär bör ha för egenskaper? (Omhändertagande/Rakt på sak)

### **Tema ”Känslor om djur”**

- 2.1. Hur känner du och tänker du kring djur i allmänhet som delar av vår gemensamma skapelse?
- 2.2. Tror du att djur har känslor? Utveckla gärna ditt svar.
- 2.3. Ser du djur som ägodelar till oss människor?
- 2.4 Vad är din syn på djurrättsaktivism samt djurförsök?

### **Tema ”Kommunikation”**

- 3.1 Hur läser du av klienten? (Känslomässigt, ekonomiskt läge m.m.) Finns det saker du kollar efter för att veta hur djurägaren mår?
- 3.2 I mötet med klienten tror du att din världsbild påverkar mötet? (Exempelvis din syn på djurs värde)
- 3.3 Hur hanterar du konflikter med djurägare?

### **Tema ”Emotioner”**

- 4.1 Hur hanterar du svåra situationer? Exempelvis avlivningar. (Humor, samtal med kollegor, tar med sig arbetet hem, samtal med utomstående) Har du någon, inom yrket, som du kan vända dig till om du vill ha hjälp med att bearbeta dina känslor?
- 4.2 Har du fått någon utbildning/träning i att hantera klienters känslor? (Formell utbildning, i praktiken) Har du någonsin fått känslan av att du har varit tvungen att agera psykolog för att få djurägarna att hantera sina egna känslor?
- 4.3 Har du någon gång tvingats dölja dina känslor eller tvingats sätta dina egna åsikter åt sidan inom ditt yrkesutövande?
- 4.4 Har du egna husdjur? Kan dessa hjälpa dig att bearbeta känslor efter en svår dag? (Undersöks egna husdjuret extra noggrant)
- 4.5 Finns det någon skillnad mellan hur man talar om djur/sjukdomsfall med klienter samt veterinärkollegor?

4.6 Tror du att du var mer emotionell i början av din karriär? Tror du att veterinärer har en tendens att bli mer cyniska med åren?

### **Tema ”Ansvar och makt”**

5.1 Till vem känner du som veterinär att du har primär ansvarskänsla mot? Djuret eller djurägaren?

5.2 Har du någon gång varit oense med en klient? Vem har sista ordet vid behandlingen?

5.3 Ser du andra veterinärer som konkurrens eller som hjälpmedel?

### **Tema ”Svåra beslut/svåra situationer”**

6.1 Hur hanterar ni avlivningar i praktiken? (Speciellt rum, riter, för ägarens skull samt veterinären)

6.2 Minns du hur din första avlivning var?

6.3 Var går gränsen för behandling av djur? Hur långt skulle du själv gå innan du anser att det går ut på djurets livskvalitet?

6.4 Hur påverkar det dig personligen av att behöva meddela tråkiga nyheter till en klient? (känslomässigt)

6.5 Vad är det svåraste med ditt yrke enligt dig, rent emotionellt sett?

6.6 Hur reagerar du om en djurägare avböjer en behandling p.g.a. ekonomi?

6.7 Har du någonsin under din karriär ifrågasatt dina val/behandlingar i efterhand?

6.8 Har du några minnesvärda fall som har påverkat dig emotionellt? Utveckla!

6.9 Påverkar det dig när du tvingas avliva djur som egentligen hade kunnat leva flera år till med en behandling?