



HÖGSKOLAN  
I HALMSTAD

# KANDIDATUPPSATS

Socialpsykologiska programmet 180hp



”Man måste ju tillåta sig själv att ha känslor, det är ju ändå människor vi har att göra med”

En kvalitativ undersökning om utredande socialsekreterares hantering av sina emotioner utifrån mötet med klienten

Anna Törnkvist och Jacline Cohen

Socialpsykologi (61-90), 30hp

Halmstad 2015-03-17



HÖGSKOLAN  
I HALMSTAD

# Kandidatuppsats

---

*Socialpsykologiska programmet 180 hp.*

*”Man måste ju tillåta sig själv att ha känslor,  
det är ju ändå människor vi har att göra med”*

– En kvalitativ undersökning om utredande socialsekreterares  
hantering av sina emotioner utifrån mötet med klienten.

Sektion för Hälsa och Samhälle

Socialpsykologi 61-90 hp.

Anna Törnkvist 930705

Jacline Cohen 900829

Handledare: Henrik Stenberg

Examinator: Christopher Kindblad

Datum: 2015-01-09

## Abstrakt

Studien avser att genom ett kvalitativt fältarbete få förståelse för hantering av känslor för socialsekreterare inom socialt arbete på en socialförvaltning. Syftet är även att få en inblick i vilka faktorer som eventuellt har en inverkan på denna hantering och vad denna emotionella hantering kan ha för konsekvenser för socialsekreteraren. Det insamlade materialet i studien baseras på intervjuer för att få en detaljrik uppfattning om informanternas arbetsituation. Intervjuerna utfördes med åtta socialsekreterare som utreder ärenden angående barn, unga och familjer inom en specifik kommun. Att de arbetade under en gemensam arbetsstruktur och kultur underlättade ytterligare vår undersökning.

Resultatet visar att det som minskar risken för psykisk ohälsa hos socialsekreterarna är social respons och stöd från bl.a. kollegor där de får möjlighet till utrymme och utlopp för sina känslor i en avslappnad miljö. Till följd av att socialsekreterarna är i behov av att bygga en relation med sina klienter, befinner de sig i ett komplext läge i klientmötet där de använder sig av en kombination mellan ett ytligare och djupare agerande. Socialsekreterarna måste således visa sig mänskliga under samtalet för att konstruera en känsla av trygghet, vilket kräver en balans av en viss känslomässig frihet att respondera utan att göra avsteg från rollen som professionell.

Nyckelord: socialsekreterare, hantering av känslor, emotionellt arbete, professionell roll, abstrakt socialitet, social respons.

## Abstract

The study's intention is to achieve an understanding for social workers' management of feelings within social work at a social service centre through qualitatively fieldwork. Our intention is also to receive an insight of the components that might have an impact on the feeling management and also what consequences this feeling management might have for the social worker. The gathered material in the study is based on interviews to receive a detailed view of the informants' work situation. The interviews were performed on eight social workers investigating cases concerning children, young adults and families in a specific county, which contributed to a common working structure and culture that have simplified our research.

The result shows that what reduces the risk of psychological illness for the social workers is social response and support from, among others, colleagues where they have a chance of

space and can express their feelings in a relaxed environment. Because of the need for social workers to build a relationship to their clients, they are in a complex situation in the meeting with the client where they have a combination of a more surfaced acting and a deeper acting. Therefore social workers must show their humanity during the client meetings to construct a feeling of security, which demands a balance between having a certain emotional freedom to express oneself without breaking the role as a professional.

Keywords: social worker, managing feelings, emotional work, professional role, abstract sociality, social response.

# Innehållsförteckning

1. Inledning...	1
1.1. Syfte...	2
1.2. Disposition .....	3
1.3. Begreppsdefinition.....	3
2. Bakgrund...	4
2.1. Utredande socialsekreterare inom socialtjänstens barn- och ungdomsverksamhet ...	4
2.2. Tidigare forskning.....	5
2.2.1. Work-related factors that impact social work practitioners' subjective well-being: Well-being in the workplace.....	5
2.2.2. Stress and coping in social workers: A preliminary investigation.....	6
2.2.3. Consequences of Work-Related Emotions .....	7
2.2.4. Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers .....	8
3. Metod.....	10
3.1. Vetenskapsteoretisk ansats.....	10
3.2. Förförståelse.....	11
3.3. Kvalitativ metod .....	12
3.4. Urval .....	14
3.5. Tillvägagångssätt .....	15
3.6. Tillförlitlighet/Validitet .....	16
3.7. Etisk reflektion.....	17
4. Teoretiska utgångspunkter .....	19
4.1. Rollpresentation i sociala interaktioner .....	19
4.2. Emotioner i arbetet.....	21
4.3. Socialitet och Utbrändhet.....	22
4.4. Teorisammanfattning .....	24
5. Presentation av material .....	26
5.1 Strukturer och förväntningar vid klientmöten .....	26
5.1.1. Organisatoriska förväntningar på socialsekreteraren .....	27
5.1.2. Klienternas förväntningar på socialsekreteraren.....	28
5.2. Socialsekreterares känslor och hantering av dessa utifrån möten med klienter .....	29
5.2.1. Social stöttning .....	32
5.3. Konsekvenser för socialsekreterarens känslomässiga bearbetning.....	33
5.3.1. Klientmötets påverkan utanför arbetet.....	34
5.4. Resultatsammanfattning.....	35
6. Socialpsykologisk analys och tolkning .....	37
6.1. Arbetssituationens och rollens betydelse för hanteringen av socialsekreterarnas känslor .....	37

6.2. Socialsekreterarnas känslöhantering och relationen mellan yt- och djupagerande .	39
6.3. Socialsekreterarnas hantering av känslor och relationen mellan konkret och abstrakt socialitet .....	41
6.4. Smygande process till oroande konsekvenser .....	42
7. Sammanfattning.....	45
8. Reflektioner.....	47

## Referenslista

## Bilagor

### Bilaga 1. Intervjuguide

## Tack till...

Vi vill rikta ett stort tack till alla de som gjort det möjligt för oss att genomföra denna uppsats. Till att börja med vill vi tacka vår kontaktperson på socialförvaltningen som med sitt deltagande varit till stor hjälp för planeringen och genomförandet av intervjuerna. Vidare vill vi också tacka de utredande socialsekreterare som tog sig tid och delade sina tankar och känslor med oss, utan er hade vi inte kunnat genomföra denna uppsats. Vi vill också rikta ett oerhört stort tack till vår handledare Henrik Stenberg för stödet och rådgivningen vi fått under hela uppsatsprocessen. Slutligen vill vi tacka våra familjer och nära som varit uppmuntrande, hjälpande och ett stort stöd under hela processen.

# 1. Inledning

Oavsett om man inom sitt yrke eller som medmänniska möter barn, ungdomar och människor som befinner sig i svåra situationer uppstår känslor. Att möta människor i kris med problem ses som vardagliga arbetsuppgifter för utredande socialsekreterare inom socialtjänsten. Att ansvara för utredningar angående barn- och ungdomars situationer kan beskrivas som den svåraste arbetsuppgiften för socialsekreterare inom socialtjänsten. Utredningar inom barn- och ungdomsverksamheten kräver ständigt svåra bedömningar som förhoppningsvis leder till en positiv förändring för klienten och kan generera konsekvenser där tillvaron förändras för den enskilde. Det sociala arbetet är en av välfärdens viktigaste byggstenar (Tham, 2014) där det sociala mötet genererar känslor hos klienten, men även hos socialsekreteraren som utifrån sin yrkesroll har som uppgift att på ett lämpligt sätt hantera dessa. Arbetet kan upplevas vara både belönande och utmattande och en studie visar att nästan 90 % av socialsekreterarna upplever att arbetet är psykiskt påfrestande (Malmros, 2005). Vi finner det mot denna bakgrund intressant att studera socialsekreterares hanterande av sina emotioner utifrån mötet med klienten. Vidare är vi intresserade av att studera vilka faktorer som påverkar deras hanterande av sina emotioner samt vad detta hanterande ger för konsekvenser för socialsekreteraren som individ.

Utredningar för socialsekreterare inom barn- och ungdomsverksamheten är ett socialt arbete som kräver en medvetenhet om sina egna emotioner för att kunna agera som en stödfunktion för barn, unga och familjer. I det sociala mötet antar socialsekreteraren rollen som professionell och med detta följer vissa förväntningar och regler från både verksamheten och klienter i förhållande till hanteringen av känslor. Det emotionella arbete som utförs av socialsekreterarna förekommer även före och efter mötet med klienten, men det är först då som socialsekreteraren har möjlighet att ventilera sina upplevelser och motta stöttning från arbetsplatsen. Efter läsning av tidigare forskning om socialarbetares arbetssituation ur ett relationellt perspektiv, har dessa studier varit en del i vår hermeneutiska process och påverkat oss genom att vi funnit en nyfikenhet angående den socialpsykologiska problematiken vi ser kring socialsekreterares känslomässiga förhållningsätt i sina relationella samspel på arbetet. Med utgångspunkt i detta hämtar vi vår motivation för att studera känslomässigt arbete och rollpresentation, vilket kan ses som centrala delar för socialsekreterarens hanterande av de emotioner som uppkommer utifrån mötet med barn, unga och familjer. Vidare finner vi ett

intresse av att studera huruvida faktorer som roll, stöd och ärendemängd påverkar hanterandet av socialsekreterarens emotioner och vilka skilda konsekvenser hanterandet orsakar.

Undersökningen av fenomenet har skett ur ett socialpsykologiskt perspektiv och vi har utfört åtta kvalitativa intervjuer med utredande socialsekreterare inom barn- och ungdomsverksamheten, där vi fokuserat på det relationella samspelet mellan socialsekreterarna och klienten men även kollegorna samt chefen. Utifrån tidigare forskning samt personlig och teoretisk förståelse finner vi Hochschilds (2012) teori om emotionellt arbete som särskilt användbar vid undersökningen av socialsekreterarnas upplevelser av deras känslomässiga hantering. Vi intresserar oss för användningen av olika tillvägagångssätt för att hantera känslor d.v.s. strategier som Hochschild benämner djup- eller ytagerande i syfte att frammana eller hämma känslor i mötet med klienten. Fenomenet studeras också utifrån teorier om rollpresentation och Asplunds (2010) teori om social responsivitet, individers benägenhet att svara på bestämd social stimuli i förhållande till den sociala situationen i sammanhanget. Genom undersökning av socialsekreterarens egna känslor i relation till andra behandlar vi även teman som social respons, empati, känslomässig trötthet och utbrändhet. Vi menar att socialsekreterarnas hantering av sina emotioner är ett intressant samhällsrelevant ämne att studera för att kommande utredande socialsekreterare inom barn- och ungdomsverksamheten, samt allmänheten, kan få en inblick i arbetets innebörd och vad som krävs för att utföra det.

## 1.1. Syfte

Syftet med denna studie är att utifrån ett socialpsykologiskt perspektiv söka förståelse för utredande socialsekreterares, inom barn- och ungdomsverksamheten, emotionella arbete i relation till klientarbetet. Genom att använda oss av en hermeneutisk ansats kan vi tolka socialsekreterarnas utsaga ur ett interaktionsperspektiv med utgångspunkt i åtta kvalitativa intervjuer med utredande socialsekreterare inom en kommun. Vi undersöker huvudsakligen upplevelsen av olika känslor hos socialsekreteraren och hanterandet av dessa under interaktionen med klienten samt hur detta tar sig uttryck i form av empatisk förmåga och djup- och ytagerande. Vidare är syftet att studera yrkesrollens, organisationsstödet och ärendemängdens inverkan på socialsekreterarens hantering av sina känslor i relation till förväntningar på deras yrkesroll. Vi intresserar oss även för de konsekvenser som socialsekreterarna upplever av hanterandet av sina emotioner. Detta studeras utifrån hur den sociala strukturen ser ut på arbetet, vilket omfattar socialsekreterarens sociala förhållningssätt i det relationella samspelet med klienten, kollegorna och chefen.



För att uppnå syftet med studien är vår utgångspunkt följande huvudfråga:

*– Hur upplever och hanterar utredande socialsekreterare inom barn- och ungdomsverksamheten sina emotioner som uppkommer före, under och efter interaktionen med klienten samt vilka faktorer påverkar detta och vad får det för konsekvenser för socialsekreteraren?*

## 1.2. Disposition

Vi inleder uppsatsen med tidigare forskning som ger oss en inblick och förkunskap i ämnet. Där ges även en beskrivning av verksamheten i allmänhet vilket blir vår studies fältområde samt en begreppsdefinition som har stor betydelse genom hela uppsatsen. Därefter träder vi in i vårt metodkapitel där vi redogör för vår förförståelse och de val vi gjort under tillvägagångssättet samt diverse motiveringar inför dessa. I efterföljande del av uppsatsen beskrivs de teorier vi funnit relevanta för en senare analys av vårt insamlade material. Vi redovisar presentationen av materialet där vi redogör för den information vi erhållit utifrån fältarbetet, genom de åtta intervjuer vi genomfört. För att få en tydlig struktur i materialet disponeras det i kronologisk ordning utifrån känslohanteringen före, under och efter mötet med klienten.

Därefter genomförs en socialpsykologisk tolkning och analys då vi ställer materialet i relation till de teorier och tidigare forskning vi ansett ha en förbindelse till de utsagor vi fått ta del av. Slutligen avslutar vi med en kortare sammanfattning av studien i sin helhet genom att även nämna de viktigaste slutsatser vi kommit fram till. I kapitlet därpå ger vi även en inblick i våra egna reflektioner om resultatet vad gäller materialet, analysen och utförandet av studien samt våra tankar kring vidare forskning inom ämnet.

## 1.3. Begreppsdefinition

Emotionellt arbete är översättningen på Hochschilds (2012) begrepp ”emotional work”, vilket även är synonymt med känslöarbete och känslohantering. Hochschild skiljer på ”emotional work” och ”emotional labour”, det sistnämnda översätts till emotionellt lönearbete.

## 2. Bakgrund

Vård och omsorg av barn, gamla och sjuka åläggs vanligtvis inte längre familjen och anhöriga utan handhas istället i det sen/postmoderna samhället av professionellt utbildade vård- och omsorgsgivare i den offentliga sektorn. Människovårdande yrken uppstod på 1800-talet och kan ses som en följd av industrialiseringen samt välfärdssamhällets framväxt, vilket bidragit till en sociokulturell förändring för kvinnan och hennes möjligheter att inträda på arbetsmarknaden (SOU 2001:79). Detta har resulterat i att det uppstått specifika arbetsplatser med standardiserade arbetstider och tydliga arbetsbeskrivningar där individens uppgifter förenhetligas, formaliseras och professionaliseras. Samtidigt har arbetsmarknaden förändrats, tjänster som inkluderar arbeten med människor har utvidgats, d.v.s. den sociala interaktionssektorn har expanderat vilket gör att kunder och klienter kan tillfredsställa emotionella behov genom tjänster. Människor får därmed generaliserade yrkesroller och där social interaktion blir en mänsklig tjänst likt en produkt och en abstrakt yrkesroll. Vidare har efterfrågan av interaktioner blivit större än utbudet där den enskilda individen är beroende av ett nätverk av andra människor, samtidigt som individer och samhället blir allt mer åtskilda (Asplund 2010:154, 156, 166).

### 2.1. Utredande socialsekreterare inom socialtjänstens barn- och ungdomsverksamhet

Samtliga barn mellan 0-20 år som vistas i Sverige har rätt till ett stabilt hem med omvårdnad, trygghet och en god uppfostran. Det är en skyldighet för varje förälder att uppfylla dessa rättigheter och för de som finner detta svårt finns socialtjänsten som ett stöd. Socialtjänstens mottagningsenhet har i uppgift att ta emot anmälningar, göra omedelbara skyddsbedömningar och besluta om utredning ska ske. Därefter tar utredningsenheten över som utför utredningarna, tar beslut om eventuella insatser och genomför dokumentationer samt nödvändiga återkopplingar. De som arbetar med ärenden har som yrkestitel socialsekreterare. Utredningarna får högst pågå under fyra månader och arbetet bedrivs med utgångspunkt i principen Barnets Behov I Centrum (BBIC) där fokus ligger på barnets bästa. Socialtjänsten försöker även i sina möten uppnå vissa kriterier som ett respektfullt bemötande, vara informativa, lättillgängliga, snabba och effektiva, en rättssäker verksamhet samt erbjuda möjligheten att byta handläggare (SOSFS 2014:6). Samtliga inom enheten arbetar under Offentlighets- och sekretesslagen och bedriver myndighetsutövning. Deras arbete styrs av

stadgar och lagstiftning från Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), vilken fokuserar på tvångsåtgärder inom insatser som omhändertagande (SOU 2000:38).

Socialekreterare som utreder ärenden för barn och unga i krissituationer anses genomföra en av de mest krävande rollerna inom socialtjänsten. Enligt en ny svensk studie bekräftas att socialekreterare inom barn och ungdomsverksamheten i Sverige utför en ovanligt krävande tjänst som präglas av svåra beslut, stress och höga krav. Arbetet påverkas också av arbetstagarnas unga ålder och korta anställningstider på arbetsplatsen där yrkeserfarenhet inte är en självklarhet, men där verksamheten eftersträvar en hög kompetens för att upprätthålla rättssäkerhet och hög kvalitet. Studien nämner förekomsten av känslor som otrygghet och rädsla i möten mellan socialekreterare och klienter. Vidare visar undersökningen att innovation i socialekreterarnas arbetsuppgifter har en tendens att hämmas eftersom verksamheten är en juridisk myndighet där utredaren måste följa specifika regler, rutiner och riktlinjer i beslutsfattanden om ärenden (Tham & Meagher 2008:820-227).

## 2.2. Tidigare forskning

De vetenskapliga artiklar vi har valt behandlar socialarbetares subjektiva välbefinnande, emotionellt arbete, stress och känslomässiga engagemang samt dess konsekvenser. Studierna berör socialarbetares och socialekreterares mellanmännsliga relationer i arbetet utifrån olika infallsvinklar. Samtliga artiklar är internationella och genomförda i västerländska samhällen där liknande yrkesroller och arbetsförhållanden återfinns i det svenska samhället inom det sociala arbetet, vilket gör studierna relevanta för vår undersökning.

### 2.2.1. Work-related factors that impact social work practitioners' subjective well-being: Well-being in the workplace

Att arbeta som stödjande socialarbetare handlar främst om att vara delaktig i andra människors känslor, vilket betyder att socialekreteraren har sig själv som verktyg i arbetet för att fungera som ett professionellt stöd. Denna studie undersöker socialarbetares subjektiva välbefinnande vilket omfattar hur människan utvärderar sitt liv genom faktorer som produktivitet, livstillfredsställelse, socialt önskvärda beteenden samt positiv fysisk och psykisk hälsa. Utifrån en etnografisk forskningsmetod har 13 universitetsexaminerade socialarbetare ifrån Alberta College of Social Workers i Kanada intervjuats, de flesta äldre än

50 med lång yrkeserfarenhet, angående deras subjektiva välbefinnande i relation till arbetsrelaterade och personliga faktorer såsom aspekter av mellanmänniska relationer i arbetet (Shier & Graham 2010:402-405). Studien är relevant för att belysa de faktorer som har en inverkan på socialsekreterares välmående inom deras arbete. Undersökningen ökar vår förståelse för de faktorer som eventuellt främjar hanteringen av socialsekreterarnas känslor på arbetet, vilket ökar nivån av välbefinnande.

Studien visar att organisationskulturella faktorer och den interpersonella dynamiken på arbetet har en positiv inverkan på socialarbetarens välbefinnande. Detta har inte något signifikant samband med mindre arbetsbelastning och bristande förvaltning. Arbetsbelastningen i form av begränsningar i individens förmåga att utföra arbetsuppgifterna kan bidra till en negativ inverkan på det subjektiva välbefinnandet t.ex. när socialarbetaren känner för mycket ansvarstagande för klienternas problematik. Att arbeta med klientmöten påverkar socialarbetarens välbefinnande där integrering med klienter på ett positivt sätt är centralt för individens subjektiva välmående. Resultatet visar att relationer med kollegor har ett tydligt samband med socialarbetarens välbefinnande på arbetsplatsen, särskilt när det gäller stöd från dem för att minska risken för utbrändhet. Faktorer som effektiv tillsyn och handledning bidrar också till en minskad risk för utbrändhet och ökar nivån av subjektivt välbefinnande. Att bli hörd av handledaren vid upplevelser av frustration visar sig vara en väsentlig del för att socialarbetaren ska uppleva ett gott välmående på arbetsplatsen. Det slutliga resultatet bekräftar vikten av socialt stöd och effektiv tillsyn på arbetsplatsen för att uppleva den positiva känslan av välbefinnande. Upplevelser av meningsfullhet i arbetet med klienterna ökar också individens välmående, vilket gynnar socialarbetarens hjälpsamma roll (Shier & Graham 2010:405-421).

### 2.2.2. Stress and coping in social workers: A preliminary investigation

Genom en enkätundersökning av källor till stress, copingstrategier och konsekvenser av stress har forskarna genomfört en jämförande studie mellan tre grupper av socialarbetare: vård av barn, vård av vuxna med psykisk ohälsa och vård av äldre eller fysiskt handikappade. Studiens sammanlagda deltagande med 114 socialarbetare visar att socialarbetare inom barnomsorgen har ett större känslomässigt engagemang gentemot sina klienter. De upplever en högre nivå av stress- och arbetsrelaterad psykisk ohälsa jämfört med de två andra grupperna. Personalen som arbetar med vård av barn har dessutom svårast att bevara en lämplig känslomässig distans till sina klienters problem (Bennet, Evans & Tattersall 1993:31-

35). Undersökningen speglar tjänster inom socialtjänsten där socialsekreterare som arbetar med vård av barn och unga visar sig utföra specifikt tunga arbetsuppgifter som handlar om barn och unga i kris. Den stora utmaningen i att distansera sig från klienterna anses vara relevant i förhållande till det vi vill undersöka.

De klientsituationer som anses vara mest krävande och känsliga är de som involverar barn och unga i riskzonen för psykisk eller fysisk misshandel. Vid sådana klientmöten visar det sig att socialarbetaren har svårt för att inte bli för involverad i klienternas oroligheter. Samtidigt upplever vissa socialarbetare att det är nödvändigt att ta avstånd från klienterna och inte uppvisa bekymmersamma känslor för att genomföra ett bra arbete. Trots detta visar studien att personalen inom barnomsorgen är mer insnärjda i klienternas oro och använder färre strategier för att ta avstånd ifrån klienterna jämfört med de andra grupperna, vilket visar sig vara en av de störst bidragande faktorerna till arbetsrelaterad stress. De klientsituationer som berör socialarbetare som arbetar med vård av barn genererar en betydligt högre nivå av stress och efterföljande svårigheter som emotionell utmattning samt negativa känslor. Den största källan till stress för socialarbetarna inom barnomsorgen har sitt ursprung från ”relationer med andra människor”, vilket betyder att de härstammar främst från klientrelaterade möten. De konsekvenser som uppstår utifrån detta kan tyda på att det finns stora svårigheter i arbetets struktur med att erhålla stöd och en lämplig tillsyn för socialarbetarna i deras arbetsituation. Resultatet visar sammanfattningsvis att socialarbetare som arbetar i klientmöten med vård av barn är mest känslomässigt engagerade och har svårast att distansera sig från klienternas problematik. Deras höga nivå av stress har sitt största ursprung i ”relationer med andra människor”. I dessa situationer är de mindre avståndstagande i klientrelationerna jämfört med de två andra grupperna, vilket resulterar i att de befinner sig i en betydligt större riskzon för stressrelaterade konsekvenser som leder till psykiskt lidande (Bennet, Evans & Tattersall 1993:35-44).

### 2.2.3. Consequences of Work-Related Emotions

I en studie genomförd av Chih-Wei Hsieh, Myung H. Jin och Mary E. Guy (2012) undersöks vilken inverkan emotionellt arbete kan ha på arbetsstimulansen (Hsieh, Jin & Guy 2012:39-40). Det centrala i denna studie är emotionellt arbete och emotionellt lönearbete som socialarbetare ställs inför dagligen, vilket innefattar en stor del av vår problematisering för att undersöka socialsekreterarnas känslorarbete.

Resultatet baseras på tidigare insamlad data av kvantitativa enkäter från tre olika studier. Enkäterna har utförts på totalt 453 personer fördelat i tre olika grupper som representerar olika yrkeskategorier inom socialt arbete. Hsieh, Jin och Guy (2012) menar att fördelen med att ha ett brett nät av respondenter innebär att enklare kunna generalisera sitt resultat. Samtliga yrken är lämpliga att ställa i relation till emotionellt arbete, arbetsstimulans och utbrändhet genom att de arbetar ansikte-mot-ansikte eller röst-mot-röst med sina kunder/klienter. Dessa yrken innefattar även arbetsuppgifter som kräver att de anställda får producera lämpliga emotioner som är anpassade till händelsen men inte överensstämmer med de anställdas verkliga känslor, för att tillfredsställa klienten. Forskarnas hypotes bygger på att i yrken där man får arbeta med sina känslor uppnår man snarare arbetsstimulans än utbrändhet. Stimulansen uppstår genom att arbetaren anser att den hjälpt någon annan, ökat självförtroende, psykiskt välmående, minskad stress, ökad effektivitet och mening med sin prestation. Detta resulterar i att den tillfredsställelse arbetarna erhåller är viktig för organisationens produktivitet. Hsieh, Jin och Guy indikerar att denna typ av arbete innebär att den anställde själv äger produkten som säljs, vilket syftar på den service som erbjuds till klienten. Genom denna inverkan på sina klienter måste de utföra emotionellt arbete vilket kan ske genom strategier som djupagerande respektive ytagerande. De båda strategierna innebär en förmåga att förskjuta sina äkta känslor. Resultatet bekräftar forskarnas hypotes då materialet visar att emotionellt arbete äger rum för de anställda och leder till arbetsstimulans istället för utbrändhet. Dock visade materialet att situationer där arbetarnas framträdande inte överensstämmer med deras genuina känslor uppstår konsekvenser som utbrändhet. Vidare menar Hsieh, Jin och Guy att emotionellt arbete inom service bidrar till individens effektivitet när det kommer till ökad förmåga att hantera sina egna och andras känslor i arbetslivet (Hsieh, Jin & Guy 2012:40-51).

#### 2.2.4. Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers

I en studie genomförd av David Conrad och Yvonne Kellar-Guenther (2006) undersöks hur hög risken för *utbrändhet* och *utmattning utifrån medkänsla* är bland socialarbetare i Colorado. De undersöker även vilken betydelse *tillfredsställelse utifrån medkänsla* har för att minska risken för utmattning och utbrändhet. Socialarbetarna utsätts dagligen för klienter som upplever pågående trauman inom sina familjer. Detta beskrivs genom artikelns tidigare forskning där risken för att känna samma trauma som klienten ökar efter mängden empati som

den anställda känner för klienten (Conrad & Kellar-Guenther 2006:1071-1072). Studien belyser vikten av empati för den professionella rollen, samtidigt som det kan leda till allvarliga konsekvenser för socialsekreteraren. Vårt främsta syfte är att undersöka hantering av sina egna känslor utifrån klientmöten vilket kan likna tillfredsställelse utifrån medkänsla som i förlängningen motverkar utmattning och utbrändhet.

Begreppet utmattning utifrån medkänsla förklaras som upplevelser av nedstämdhet, sömnlöshet, mardrömmar, ångest och att de upplever tankar likt deras klienters. Utmattning utifrån medkänsla kan även visas utifrån oförmågan att vara objektiv i arbetet och uppleva psykisk överbelastning. Samtliga symptom kan leda till allvarliga följder inom socialarbetet. Utbrändhet beskrivs vara en följd av aggressiva klienter, brist på stöd, upplevelsen av orättvisor samt misslyckanden inom olika fall och oförmågan att distansera sig till detta. Detta leder till att personen upplever brist på entusiasm och glädje samt emotionell utmattning. Begreppet tillfredsställelse utifrån medkänsla innefattar den stimulans arbetarna finner i sitt arbete som innebär en känsla av meningsfullhet. Det innefattar även vilket stöd de finner hos sina kollegor (Conrad & Kellar-Guenther 2006:1072-1076).

Med dessa begrepp som utgångspunkt genomfördes en kvantitativ studie genom enkäter på 363 arbetare inom omsorgssektorn, med en majoritet av tre fjärdedelar socialsekreterare. Undersökningen har fördelats i tre avsnitt där varje avsnitt har ett begrepp som tema. I resultatet framgår det att hälften av socialsekreterarna har en hög eller extremt hög risk för utmattning utifrån medkänsla, medan endast 7,7 % har en hög eller extremt hög risk för utbrändhet. En överraskande upptäckt visas när det gäller tillfredsställelse utifrån medkänsla där hela tre fjärdedelar av socialarbetarna har en hög eller extremt hög potential för tillfredsställelse utifrån medkänsla. Dessa har avsevärt mindre värden inom utbrändhet och utmattning utifrån medkänsla. I resultatet framgår det även att trots den höga risken för utmattning utifrån medkänsla innebär detta nödvändigtvis inte utbrändhet. Forskarna menar därför att det är viktigt att undersöka vad som bidrar till tillfredsställelse utifrån medkänsla för att motverka utmattning utifrån medkänsla samt utbrändhet (Conrad & Kellar-Guenther 2006:1076-1080).

## 3. Metod

I metodkapitlet redogörs för vår hermeneutiska ansats och förförståelse genom att vi motiverar det vetenskapsteoretiska förhållningssätt vi utgått ifrån vid utförandet av vår tolkning av materialet under processens gång. Vidare förs en argumentation om varför vi valt en kvalitativ metod, ett tillgänglighetsurval samt genomgång av undersökningens tillvägagångssätt. Detta görs för att redovisa hur vi granskat vårt ämne och varför vi ansett att dessa val varit mest lämpade till vårt forskningsområde. Därefter redogörs för forskningsstudiens tillförlitlighet och validitet samt de etiska aspekter som vi tagit hänsyn till. De etiska aspekterna har gjort sig gällande under hela processen för att erhålla ett giltigt resultat med hänsyn till de medverkande.

### 3.1. Vetenskapsteoretisk ansats

Utifrån en kvalitativ forskningsdesign var vår strävan att uppnå en förståelse för området genom socialsekreterarnas egna upplevelsebaserade beskrivning av företeelsen. Hermeneutikens främsta kunskapsmetod är tolkning av de kulturella och sociala processerna, vilket härstammar från teologin och tolkning av Bibeln. Genom liknande texttolkning av aktörernas utsagor, deras egen uppfattning av fenomenet, tillämpades den hermeneutiska ansatsen för att skapa en nyanserad förståelse av socialsekreterarnas hantering av sina känslor utifrån samspelet med klienterna. Likt tolkning av Bibeln måste även vår nyanserade tolkning av socialsekreterarnas upplevelser förstås i sin kontext, d.v.s. vid en hermeneutisk ansats beaktas vår förförståelse som en del i utvecklandet av vår tolkning för att förstå helheten genom undersökning av fenomenet i sitt meningssammanhang. Detta till skillnad från positivismen som strävar efter förklaring av orsak-verkanförhållanden och beaktning av kontinuitet för att uppnå generaliserbar kunskap. Hermeneutiken söker inte efter kausalitetsförklaringar utan istället förståelse av fenomenet i sin kontext (Ödman 2007:47-56, 85). Med utgångspunkt i vår frågeställning finner vi hermeneutiken mest relevant då vårt forskningsområde berör humanvetenskap och studiet av människors själsliv som vi förstår och inte förklarar. Vidare undersöker vi *upplevelser* av känslor, vilket gör att vi inte eftersträvar en säker kunskap som i den positivistiska traditionen eftersom känslor är subjektiva upplevelser.

I tolkningen av fenomenet var vi en del i den hermeneutiska ansatsen som bidrog till bortfall av objektiv kunskap då vår subjektiva uppfattning om verkligheten och det undersökta



området inte gick att bortse från. Vid användning av positivismen hade forskningssubjektet, socialsekreteraren, behandlats som ett objekt för att inte inverka på socialsekreterarna och därmed uppnå säker kunskap (Widerberg 2002:24-25). Med en positivistisk grund hade syftet till viss del varit att finna egenskaper som återfinns på andra socialförvaltningar. Detta var inte vårt huvudsakliga intresse eftersom vi inte kunde försäkra oss om att vårt resultat uppstår i andra kontexter då underökningen endast utfördes under ett specifikt tillfälle med en specifik arbetsgrupp av socialsekreterare, liksom vår tolkning som var bunden till sin kontext.

Genom användning av den hermeneutiska cirkeln uppnåddes förståelse genom samspel mellan del och helhet, mellan förförståelse och ny kunskap som växt fram till en ny förståelse som sedan blir en förförståelse i framtida tolkningsansatser. Den hermeneutiska cirkeln är därmed en process där bl.a. tidigare forskning påverkat oss tillsammans med andra delar, vilket har resulterat i en omtolkning och en ny helhetsförståelse om socialsekreterarnas hantering av sina känslor. Denna förståelse uppnåddes genom att vår befintliga tolkning, d.v.s. den ursprungliga helhetsförståelsen kring utförandet av yrket som socialsekreterare, omskapades genom denna process med kontinuerligt ny delförståelse under studiens gång (Birkler 2012:103-107). Delarna i vårt sammanhang utgjordes av vår förförståelse, vårt insamlade material, teorier och analysprocessen som bidrog till en mer fullständig förståelse och ny kunskap. Medvetenheten om vår förförståelse utgjorde därmed en viktig förutsättning för den hermeneutiska tolkningsprocessen, vilket också krävde öppenhet och kännedom om att förståelsen kunde förändras under forskningsprocessen (Ödman 2007:97-107).

### 3.2. Förförståelse

Oavsett forskningsområde kommer studieobjektet oundvikligen att tolkas utifrån en förförståelse. I den hermeneutiska utgångspunkten är förförståelsen en central grund för förståelse och avser förutfattade meningar, uppfattningar och förväntningar som vi innehar från tidigare erfarenheter. Det var därför nödvändigt att beakta dessa under studiens gång, vid utförandet av intervjuerna samt vid analysen av vårt empiriska material för att vara väl medvetna om att det påverkade vår tolkning av det vi såg (Birkler 2012:100-103). Utifrån diskussion och instudering av litteratur samt tidigare upplevelser hade vi en relativt gemensam förförståelse som vi var medvetna om kunde påverka vår förståelse av socialsekreterares hantering av sina känslor utifrån klientarbetet.

Vår förförståelse hade främst sin grund i antaganden som vi fått från personer i vår omgivning som hade tidigare erfarenheter av socialtjänsten. Yrket som socialsekreterare har under ett

flertal gånger beskrivits för oss som ett krävande yrke där personalen möter både positiva och negativa händelser kombinerat med kort anställningstid. Genom litteraturstudier och artiklar framstod socialsekreterare som utreder barn och unga som ett yrke där de anställda möter klienter i svåra situationer, vilket vi trodde berörde många känslor hos socialsekreteraren som de måste hantera på ett lämpligt sätt utifrån yrkesrollen. Med dessa utgångspunkter hade vi en föreställning om att socialsekreterare som utreder ärenden rörande barn och unga hade en tendens att distansera sina egna känslor för att bemästra mötet med klienten. Samtidigt trodde vi att yrkeserfarenhet och möjligheter att ventilera sina emotioner hade stor inverkan på socialsekreterarnas hantering av sina känslor. Vidare hade vi också en uppfattning om att det kunde uppkomma svårigheter i att distansera sig i relationen med klienten. Resultatet av detta skulle kanske bli ett för stort engagemang som vi trodde gav konsekvenser som emotionell utmattning för socialsekreteraren. Vi var medvetna om att den tidigare litteraturstudien och vår förförståelse riskerade att prägla vår bild av deras situation, vilket vi tog stor hänsyn till i mötena med informanterna och vid insamlingen av materialet.

Vi var även medvetna om att vår förförståelse kunde inverka på vilka frågor vi ställde, frågor som kunde producera svar som hade sin grund i det vi antog och inte i verkligheten. Vid dessa situationer beaktade vi noggrant möjligheten att bortse från vår ursprungliga förförståelse för att eftersträva öppenhet och vara mottagliga för förändring utifrån den information vi erhöll (Ödman 2007:102-106). Denna medvetenhet var oerhört väsentlig vid materialinsamlingen där vi var måna om att vår förförståelse inte skulle vara styrande trots att frågorna ställts av en viss anledning. Vi var även medvetna om att förförståelsen kunde påverka vår tolkning av svaren utifrån våra ursprungliga uppfattningar för att överensstämma med studiens syfte.

### 3.3. Kvalitativ metod

Eftersom vi valde att genomföra studien utifrån en hermeneutisk ansats ansåg vi att vi kan uppnå förståelse genom användning av en kvalitativ metod. Detta grundades främst på studiens syfte där vår avsikt var att studera hur socialsekreterare upplever hanteringen av sina emotioner utifrån mötet med klienten. Den kvalitativa metoden erbjuder en möjlighet att vara kreativ genom gränslös reflektion och analys för att sedan uppnå ny kunskap. Eftersom vår studie fokuserade på egna upplevelser av hantering av sina känslor, ansåg vi att ett tillvägagångssätt i form av samtal var lämpligast för att ta del av deras reflektioner och tankar. Vid valet av kvalitativ metod var vi medvetna om uteslutningen av en generaliserande sannolikhet av resultatet bland socialsekreterare i större skala, vilket istället skulle vara

möjligt med kvantitativ metod. Istället önskade vi att uppnå en detaljrik bild av socialsekreterares upplevelser, vilket bidrog till valet av kvalitativ metod där vi kunde angripa området i en mindre skala i form av en verksamhet. Till följd av detta ansåg vi inte att kvantitativ metod, exempelvis i form av frågeformulär, skulle vara en tillräcklig materialinsamling. Därmed var det svårt att applicera vårt resultat på fler socialförvaltningar då det insamlade materialet enbart berörde ett bestämt sammanhang. Således var vi medvetna om att användningen av en kvalitativ metod erhöll ett stort utrymme för en specifik subjektiv bild och svårigheter vid objektivitet eftersom resultatet och tolkningen av situationen präglas av vår syn på företeelsen (Widerberg 2002:31, 66).

Att använda livsvärldsintervju innebär att undersöka individen i ett utvidgat sammanhang, personens upplevelser av sina vardagliga händelser och hela livsvärld som inkluderar privatlivet. Vi återkopplade till den hermeneutiska ansatsen där vi sökte förståelse för socialsekreterarnas subjektiva känslor och upplevelser i samband med sin arbetssituation, samtidigt som vi berörde hur arbetet påverkade privatlivet och vilka konsekvenser detta fick för individen. På detta sätt använde vi livsvärldsintervjuer där vi till viss del tog del av socialsekreterarnas livsvärld genom deras upplevelser av arbetets påverkan på dem som enskilda personer såväl på arbetet som privat, samtidigt som vi erhöll en informativ beskrivning av fenomenet och verksamheten som likväl kunde tagits del av via olika former av skriftligt material (Dalen 2007:11ff). Genom att ta del av deras upplevelser kunde vi nå fram till hur de reflekterade och resonerade kring sina känslor i arbetet, vilket skulle vara svårt att nå kunskap om genom en metod som observation. Att använda sig av en intervjumetod som fokusgrupper hade också kunnat vara ett alternativ, där en fråga eller ett visst tema hade presenterats till informanterna i grupp som de hade fört en diskussion kring. Efter närmare eftertanke ansåg vi att känslor är ett ämne informanterna bör reflektera kring enskilt, detta för att minska risken att den sociala dynamiken i gruppen skulle ha en inverkan på respondenternas svar (Bryman 2011:447-450).

Intervjuerna baserades på en kvalitativ semistrukturerad intervjuguide, vilket innebar att guiden innehöll specifika teman och frågor men där respondenterna hade en stor frihet att utforma sina svar (Bryman 2011:206, 222-223, 301). Fördelen med detta var att vi erbjöds en möjlighet att ställa följdfrågor vid intressanta ämnesområden, vilket också bidrog till öppna frågor och därmed ny tolkning samt kunskap (Widerberg 2002:67-70). En nackdel vid en semistrukturerad guide var den eventuellt bristande kontinuiteten bland följdfrågorna, vilket skapade svårigheter i att knyta samman respondenternas svar då det uppkom skilda frågor.

Trots denna medvetenhet ansåg vi att den kvalitativt semistrukturerade intervjun var att föredra i förhållande till vårt undersökningsområde där vårt syfte främst var människans individuella detaljrika upplevelser framför antalet socialsekreterare som delade en upplevelse. Vidare gav guiden en stor frihet i att omformulera frågorna för att säkerställa att respondenterna förstod våra frågor som vi ställde. Med medvetenhet kring att vår intervjuguide skulle komma att påverka vår analys, konstruerades en analyskiss över alla teman som vi önskade belysa under intervjun.

### 3.4. Urval

Vår urvalsgrupp bestod av utredande socialsekreterare inom barn- och ungdomsverksamheten på en socialförvaltning. Samtliga åtta informanter var kvinnor mellan 27-36 år som alla hade en examinerad socionomutbildning och arbetade med myndighetsutövning vid utredningsenheten. Utifrån tidigare forskning ansågs socialsekreterare som arbetar med barn och unga utföra de tuffaste arbetsuppgifterna inom socialtjänsten (Tham & Meagher 2008), vilket bidrog till valet av att studera just denna arbetsgrupp. Genom ett aktivt val av kommun ansåg vi att undersökningskommunen som vi valde var mest lämplig eftersom den erbjöd möjligheten att tillhandahålla samtliga respondenter ifrån samma verksamhet. Informanterna arbetade därmed under samma kultur och struktur vilket bidrog till vårt bundna sammanhang som vi eftersträvat och ansåg vara nödvändig för studiens resultat. Vi fann därmed en möjlighet att först utgå från ett slumpmässigt urval som innebär möjligheten att slumpmässigt välja 8-10 informanter bland ett flertal frivilliga inom verksamheten för att öka validiteten i studien (Bryman 2011:185-186). Då enbart 8 informanter hade möjligheten att delta i våra intervjuer blev istället valet av urval ett tillgänglighetsurval som bygger på att våra intervjupersoner bestod av personer som utifrån intresse- och tidsaspekter fanns tillgängliga för oss vid förfrågan. Valet av respondenter utgick från anställda inom socialtjänsten som benämndes med titeln ”socialsekreterare” och utredde ärenden rörande barn och unga. Dessa respondenter blev vi tilldelade av en person som ansvarade för planering och kvalitet inom verksamheten. Vid valet av denna princip var vi medvetna om den eventuella risken rörande kontaktpersonens möjlighet att handplocka respondenterna för att uppmärksamma verksamheten på ett positivt sätt (Hasmén & Hasmén 2008:108-109). Dock ansåg vi att detta sätt var mer fördelaktigt än att riskera att vi valt respondenter styrt av forskningens ändamål.

### 3.5. Tillvägagångssätt

Vi började med att se över vilka kommuner som ansågs lämpliga för studien, vilket i vårt fall var kommuner med ett nödvändigt antal på 8-10 socialsekreterare från samma socialförvaltning. Genom telefonkontakt och ett brev som vi skickade ut, som beskrev vår studie och vilka vi var, kom vi i kontakt med ett flertal socialförvaltningar. Bland dessa fanns en större verksamhet som blev den kommun som vi har studerat. Det såg till en början ut som om det skulle bli omöjligt att få minst åtta informanter från samma kommun. Vi fick därmed överväga att ta socialsekreterare från olika kommuner, vilket dock skulle vara till nackdel för vårt bundna sammanhang. Efter fortsatt kontakt med den större verksamheten lyckades tillslut vår kontaktperson få tag i åtta personer, vilket till följd av vårt bundna sammanhang var att föredra. Således kunde vi även få en inblick i om gruppstrukturen eller verksamhetens kultur hade en betydelse för socialsekreterarnas hantering av känslor.

Vår kontaktperson planerade så att socialsekreterarna bokade in sig under överenskomna intervjutider. Mest lämpligt ansågs det vara att vi besökte deras kontor där ett samtalsrum ställdes till vårt förfogande för att utföra intervjuerna genom ett fysiskt möte (Bryman 2011:208). Intervjuerna genomfördes också under dagtid. Dessa faktorer bidrog till minimal tidsförlust för respondenterna samtidigt som det eventuellt kunde bidra till känslan av öppenhet under intervjuerna (Widerberg 2002:90-96). Det fysiska mötet var också fördelaktigt då vi kunde ta del av kroppsspråk och fysiska uttryck för att minska risken för missförstånd under samtalen. Vi ansåg även att intervjun berörde tunga ämnen vilket skulle anses lämpligast att utföra ansikte mot ansikte (Bryman 2011:208). Personalen var mycket tillmötesgående och hjälpsamma vilket underlättade vår vistelse. Efter avtalad tid anlände respondenterna en efter en där vi under samtliga intervjutillfällen fick godkännande för inspelning och därefter för transkribering. Vi informerade även om studiens syfte, konfidentialitet, nyttjande, frivilligheten att delta samt möjligheten att avbryta om det önskades. Intervjuerna sträckte sig över en period på 40-50 minuter och var semistrukturerat uppbyggda utifrån teman vi funnit i teorier som ansetts lämpliga utifrån vår förförståelse.

Med utgångspunkt i de teorier vi valt hade vi en färgad frågeställning som speglade den teorimedvetenhet vi hade under hela studiens process. Vidare hade vi även dessa som utgångspunkt när vi utformade vår intervjuguide, där vi genom intervjuerna fick möjlighet att praktiskt testa våra teorier på ett vardagligt språk. Rollförväntningar, förekomsten av känslor och dess hantering, socialt stöd och konsekvenser av detta var de ämnen som tematiskt konstruerade vår intervju och inleddes med enklare frågor som uppvärmning för att sedan

beröra tyngre ämnen. Till följd av valet av en semistrukturerad intervjuguide kunde vi även anpassa oss om situationen krävde att vi bytte ämne eller dröjde kvar vid ett (Bryman 2011:206, 216, 222-223). Vi fördelade intervjuarbetet genom att en av oss var samtalsledare som fokuserade på att ställa frågorna i intervjuguiden på ett sätt som fick bra flyt i samtalet. Den andra var en aktiv lyssnare som agerade som ett indirekt stöd till respondenten genom att exemplifiera eller formulera om frågan om den verkade otydlig. Den aktiva lyssnaren fokuserade även på att lyssna efter teman och vid behov ställa följdfrågor. Vi upptäckte snabbt att ämnet verkade svåråtkomligt eftersom känslor är ett intimt samtalsämne. För att undvika en ytlig reflektion fick vi vara noggranna med att respondenterna förstod våra frågor och gav dem tid till att fundera över sina svar.

### 3.6. Tillförlitlighet/Validitet

Till skillnad från en kvantitativ studie präglas inte kvalitativa studier av samma krav på generaliserbarhet eftersom dessa undersökningar studerar en social verklighet i en avgränsad kontext (Ödman 2007:85). För att uppnå en god kvalitet i vår studie, utifrån en kvalitativ forskningsdesign, har vi beaktat reliabilitet och validitet. Studiens tillförlitlighet, även kallad reliabilitet, berör frågan huruvida forskningsresultatet påverkats av tillfälliga förutsättningar eller om vår studie skulle medföra samma resultat om den genomförs igen. Validiteten utgår från en bedömning om det vi skulle mäta har blivit mätt (Bryman 2011:49-50). Vi hade sedan tidigare ingen relation med informanterna när vi inledde i samtalet, vilket var ett aktivt val som kan ha bidragit till en större tillförlitlighet av vårt resultat eftersom samtalet inte var präglad av relationen mellan oss och respondenten. Eftersom studiens syfte var att undersöka socialsekreterares egna känslor i det avgränsade sammanhanget, och inte uppvisa en ”sanning” om alla socialsekreterare, ansåg vi att utrymmet för reliabiliteten var begränsad. Respondenternas svar speglade deras subjektiva upplevelse av sanningen som var formad av situationen utifrån olika omständigheter, vilket påverkade reliabiliteten då vi tvivlar på att samma resultat skulle visas om undersökningen genomfördes igen. Denna tvivelaktighet grundas främst på de förändringsprocesser som sker i strukturen på arbetsplatsen och i socialsekreterarnas synsätt utifrån sina erfarenheter. För att möjligen kunna förbättra tillförlitligheten var den ständigt i vårt medvetande och uppmärksammades under studiens gång genom ett kritiskt förhållningssätt till materialet och dess tolkning.

Eftersom vi använt oss av en hermeneutisk ansats var det viktigt att ge en utförlig redogörelse för processen, teorierna och resultatet för att ge läsaren en möjlighet att själv bedöma

giltigheten i den tolkning vi gjort. Den noggranna redogörelsen kring vår förförståelse och vårt kunskapsanspråk var väsentlig då den bidragit till att den hermeneutiska analysen även blivit mer tillförlitlig (Widerberg 2002:26). Vi har varit medvetna om att våra delar och vår helhet ska överensstämma för att undgå kriterieproblemet i den hermeneutiska ansatsen (Ödman 2007:108-127). Vi upplever det också fördelaktigt att ha varit två personer under studien gång eftersom det bidragit till olika infallsvinklar och ett nytt synsätt vid tolkningen av det empiriska materialet, särskilt vid redovisningen av resultatet.

I vår studie eftersträvade vi hermeneutisk validitet som karakteriseras genom att vår tolkning uppnådde giltighet för det fenomen som studerats, validiteten i tolkningen av det som uppmärksammats (Ödman 2007:108). Vi beaktade studiens interna validitet där vi strävade efter att lyckas mäta det som avsågs mätas i undersökningen (Bryman 2011:50). Validiteten i vår studie stärktes utifrån att vi studerat det vi ursprungligen valt att undersöka samt följt vårt syfte och vår frågeställning. Detta beaktades även vid konstruerandet av intervjufrågorna och intervjuguiden där vi använde oss av litteratur som underlag vid utformningen av frågorna för att stärka validiteten i studien. Genom en humanistisk filosofisk princip har alla miljöer en unik kontext, vilket även vår studie präglats av. Detta bidrog till att den externa validiteten, generaliserbart resultat utanför det utforskade sammanhanget, hämmades vilket vi var väl medvetna om men bortsåg från då vi specifikt eftersträvande förståelse för socialsekreterarnas hantering av känslor i sitt sammanhang (Kvale & Brinkmann 2009:264ff). För att möjliggöra att vårt urval skulle representera socialsekreterare som utreder ärenden gällande barn och unga var vi medvetna om att vi behövt intervjua fler informanter från olika kommuner.

### 3.7. Etisk reflektion

Vi har utifrån vår studie förhållit oss till etiska principer för att vara noggranna med att respondenterna respekterades och deras integritet skyddades. Dessa principer rekommenderas av Vetenskapsrådet (2008) och innefattar informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Samtliga respondenter blev informerade om de etiska principerna när intervjun tog sin början. Med informationskravet hade vi som mål att göra respondenterna införstådda med vårt syfte med studien, hanterandet av emotioner utifrån mötet med klienten samt vilka faktorer som påverkar detta och vad det ger för konsekvenser. Vidare fick de en genomgång av samtyckeskravet där vi gjorde respondenterna medvetna om att de fick avbryta intervjun samt friheten att avstå från att svara på frågor. Vi gav dem även en förberedelse på att våra frågor kunde behöva betänketid och att de därför kunde ta god tid

på sig. För att garantera full konfidentialitet för respondenterna upplyste vi dem om att deras information inte kunde bli igenkänd av utomstående samt att endast vi tog del av deras personuppgifter. Informanternas uttalanden säkerställdes via anonymitet då vi senare benämner dem som respondent 1, 2 o.s.v. för att minimera risken att svaren knyts till enskild person. Slutligen gjorde vi även dem medvetna om att materialet som vi erhållit enbart kommer att användas till detta forskningsändamål. Det vill säga att det enbart var vi två som skulle lyssna på inspelningarna av intervjuerna som därefter raderats.

Eftersom studien berörde en del känsliga frågor som respondenterna till vardags reflekterade mindre kring, kunde frågorna påverka dem i den mån att de uppmärksammade sina känslor och hantering av dessa mer. Intervjun berörde känsliga frågor som svårhanterliga känslor och beaktning samt bearbetning av dessa, vilket vi tog hänsyn till genom att ge respondenterna fullständig frivillighet att besvara frågorna eller inte. Trots detta svarade alla respondenter på samtliga frågor, vilket eventuellt berodde på att de i enrum diskuterade detta med oss som utomstående från verksamheten. Efter inspelningen talade vi även en kort stund med dem för att försäkra oss om att ingen påverkats negativt av undersökningen.



## 4. Teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel redogörs för de centrala begrepp som ingår i de teoretiska perspektiv vi valt med utgångspunkt i vår problematisering. Inledningsvis presenteras Goffmans (2007) teori kring rollskapande och framträdande för att belysa socialsekreterarnas samspel och förhållning till den antagna rollen som socialsekreterare. Både Perssons (2012) tillämpning av Goffmans teori och Holms (2009) definition av professionell roll används också för att belysa flera olika synsätt på socialsekreterarnas yrkesutövande i den sociala interaktionen med klienten. För att förstå hantering av det känslomässiga arbete som socialsekreterarna genomför redogör vi för Hochschilds (2012) teori om emotionellt arbete. Teorin är inriktad mot att förstå sociala processer i servicesektorn men vi avpassar den till omsorgssektorn då vi även finner den lämplig för att förstå hantering av känslor i detta mötesrelaterade yrke. Slutligen presenteras Asplunds (2010) teori om social responsivitet och utbrändhet för att förklara faktorer och konsekvenser av hanterandet av sina känslor, vilket även redogörs i förhållande till Maslachs (1985) teori och utbrändhet.

### 4.1. Rollpresentation i sociala interaktioner

Goffmans (2007) dramaturgiska teori är en sociologisk teori om människans förmåga att framställa sig själv via olika roller i uppträdanden. *Rollen* används medvetet eller omedvetet och definieras utifrån ens egna och andras förväntningar, vilket gör att individen måste inneha kunskap om vad som är tillåtet att göra och inte, vid antagandet av rollen. Denna roll, tillsammans med andra roller, införlivas med ens personlighet men där förväntningarna på framträdandet i den sociala situationen inte alltid överensstämmer med det egna jaget. Individen kan då behöva förtrycka det enskilda jaget och samtidigt försköna rollen, vilket sker genom att styra intryck utifrån förmedling av falska signaler (Goffman 2007:25-34, 184). För att lyckas med rollen är det viktigt att den utsänder ett trovärdigt intryckt under hela *framträdandet*, vilket är en aktivitet vid ett givet tillfälle som tjänar till att påverka någon. Framträdanden socialiseras in, utifrån de förväntningar som existerar kring individen, för att anpassas till situationens ideal vilket konstruerar en *fasad* som uppstår utifrån omgivningens förväntningar (Persson 2012:96). Det finns två olika regioner i ett framträdande: *främre* och *bakre regionen*. I den främre sker det anpassade framträdandet av rollen, individen beaktar de normer som finns på sin roll och i situationen. Den bakre regionen är avskild där individer ”lämnar” framträdandet, gå ur sin roll och stänger av fasaden. Denna region ger tillåtelse till

fritt talande och stöd där publiken inte tillträder utan ser endast framträdandet och fasaden (Goffman 2007:97-102).

Individen förväntas tro på sin yrkesroll och vara en uppriktig aktör, utge sig vara den man ska. Om hon inte gör det anses hon vara i hög grad *cynisk* som helt saknar tro på rollen och sitt eget agerande, framträder en spelad falsk roll, då hon anser lura sin publik för dess eget bästa eller för privata motiv (Goffman 2007:25-27). *Rolldistans* är att ta distans och skilja på yrkesrollen och jaget, dock är det viktigt att både vara trogen rollen men samtidigt inneha en känslomässig distans till den. Detta gör det lättare att skilja och reflektera över sina roller. Persson (2012) menar att Goffman inte eliminerar den handlande människan genom begreppet rolldistans utan visar istället på olika gränser för hur handlaren utför den (Persson 2012:90-96).

### *Rollen som professionell*

Professionalitet innefattar förutsättningen att det finns en ojämn maktbalans mellan två parter. Den part som befinner sig i underläge är beroende av personen som är i maktposition. Således har den part som besitter makten etiska riktlinjer att utgå ifrån som skydd till parten som är i behov av hjälp, vilket benämns som *professionell hållning*. De etiska riktlinjerna ger kunskap genom yrkesutbildning och resulterar i yrkesidentitet, vilket fungerar som stöd i olika arbetssituationer. Ulla Holm (2009) menar att sann professionell hållning inte innebär känslomässig distans till sina klienter utan uppnås snarare genom förmågan att kunna känna med sina klienter för att kunna hjälpa dem. Yrkesutövaren bör därför sträva efter att hela tiden att främja klientens behov, vilket strider mot vår natur där vi önskar behaga oss själva (Holm 2009:48-52). Holm talar för två krav inom professionellt förhållningssätt. Det ena är att acceptera att relationen till klienten inte är liksidig och det andra är att ha en medvetenhet kring sina egna behov, känslor och impulser (Holm: 2009:55-57). När hjälparen har som motiv att sätta sina egna behov före klientens bestrids den professionella rollen genom *avsteg*. Detta avsteg kan förekomma när klienterna agerar ilsket, är ledsna eller när det finns statuskillnad med fördel för klienten på grund av auktoritetskonflikter (Holm 2009:73-76). Vidare menar Holm att klienternas ambition att samarbeta beror på det bemötande som de erhålls. Det som avgör hjälparens bemötande till klienten är hjälparens förmåga till *empati*. Holms definition av empati innefattar människans förmåga att fånga upp och förstå andra människors känslor samt förmågan att förmedla denna förståelse i ord och handling, vilket således vägleder hjälparens tillvägagångssätt (Holm 2009:87-90). Holms studier visar att det som leder till att hjälparen brister i empati är huvudsakligen tre anledningar: hjälparens egna

behov och känslor tar över, avtrubning samt bristande kunskap och erfarenhet av omsorg för klienter (Holm 2009:126-134).

## 4.2. Emotioner i arbetet

En av de mest framstående forskarna inom området känslohantering är Arlie Hochschild (2012). Hennes teori grundar sig i att emotioner uppstår före, under samt efter sociala interaktioner och fokuserar på hur emotionerna tillåts ges utlopp för i privatlivet men framförallt i arbetslivet. Teorin bygger på anställda som arbetar inom servicesektorn men anses relevant för arbete med människor i allmänhet. De begrepp som avses vara kärnan inom teorin är *emotionellt arbete* och *emotionellt lönearbete*. Emotionellt arbete innebär att man i sin roll måste hantera sina känslor i den mån att man anpassar sig till det framträdande som situationen kräver. Detta medför att individen i olika situationer måste tygla sina egna emotioner och anamma de känslor som bör presenteras för samspelepartnern. För att det ska klassas som emotionellt arbete krävs interaktioner med ansikte-mot-ansikte eller röst-mot-röst. Känslorna ska alltid regleras och anses rimliga för situationen. Emotionellt lönearbete förekommer när företagen kontrollerar de anställda genom att kräva att de producerar specifika känslor och emotionella tillstånd samt på vilket sätt de ska produceras till kunder eller klienter. I arbetslivet kan företag och organisationer använda individens ytagerande och djupagerande på ett lönsamt vis. Individens känslor blir ett redskap genom att det styrs av organisationen till dess fördel (Hochschild 2012:19-23, 146-150).

Hochschild (2012) beskriver hur individen genom vissa begränsningar agerar och känner. Hon menar att oavsett hur denne egentligen känner finns det specifika förväntningar om vad som bör kännas vilket benämns *känsloregler*. Detta förekommer genom att omgivningen genererar sanktioner i form av reaktioner på individens emotionella framträdande och genom att hon betraktar sig själv genom andras ögon. Dessa förväntningar är kulturellt skapade och kan därför variera (Hochschild 2012:56-63). För att skilja på vad som uppmuntras att visas känna och vad individen faktiskt känner benämner Hochschild (2012) de två agerandena som *djupagerande* och *ytagerande*. Ytagerande innebär att personen härmar de känslor som hon förväntas känna och att maskera sina verkliga känslor i olika situationer. Djupagerande innebär att individen i liknande situationer istället letar efter tidigare erfarenheter för att empatiskt frambringa känslor som relateras till situationen som framställs naturliga. Detta innebär dock inte att känslorna är äkta om inte individen instämmer med känslorna som framställs (Hochschild 2012:35-42).

Kommersialisering av individers känslor och omsorg kan resultera i tre olika konsekvenser. Det ena är *emotiv dissonans* och innebär att arbetaren förklarar sitt agerande genom att skilja på yrkesrollens och arbetarens egna emotioner. Arbetaren utmanas att framställa en känsla eller sinnesstämning som inte överensstämmer med individens egna emotioner. Detta kan leda till den andra konsekvensen, men även uppstå oberoende utifrån den förstnämnda, som är när arbetaren har ett cyniskt, distanserat, förhållningssätt till sina arbetsuppgifter och sin yrkesroll vilket benämns som distanstagande. Detta kan leda till negativa tankar om både sig själv och kunden/klienten. Det tredje är när arbetaren för hängivet identifierar sig med sitt arbete, vilket Hochschild ger namnet *identifikation*. Samtliga tre konsekvenser kan således enligt Hochschild leda till utbrändhet i olika grader, den sistnämnda mer än de förstnämnda (Hochschild 2012:187-189)

### 4.3. Socialitet och Utbrändhet

#### *Johan Asplund om Socialitet*

Asplund (2010) presenterar sin teori om begreppet socialitet i ”Det sociala livets elementära former” med utgångspunkt i att människan är en social varelse. Utifrån sitt socialpsykologiska synsätt om individers förhållningssätt till varandra bygger han sin teori på en kombination av begreppspar ”socialitet” och ”responsivitet”. Således benämns det som social responsivitet, eller responsiv socialitet, och handlar om det växelvisa samspelet mellan människor som sker på mikronivå. Individen har en naturlig benägenhet att respondera på social stimulans från sin omgivning för att kommunicera, vilket kräver social responsivitet (Asplund 2010:11-14).

Asplund (2010) menar att social responsivitet föds i samtliga former av sociala interaktioner och syftar på människans behov av att både besvara och ställa frågor. Svartsbenägenheten och att svara på den sociala stimulansen är att vara responsiv. Den sociala responsivitet är i sitt elementära, ursprungliga, tillstånd vild och naiv. När social responsivitet bortfaller, känslomässigt gensvar försvinner, inträder dennes motsats – asocial responslöshet. Asplund menar att den asociala responslösheten är ett inlärt och inte medfött mänskligt beteende, se social responsivitet, där responsen på socialiteten blir helt frånvarande (Asplund 2010:29-35).

Utifrån socialisationsprocessen blir individens sociala responsivitet/svartsbenägenhet inskränkt av yttre tvång oavsett var hon befinner sig. Omgivningens förväntningar, regler, sociala och kulturella normer utgör ett yttre tvång samt socialiserar och styr individen. Detta resulterar i betänklighet och hänsynstagande gentemot omgivningens förväntningar som bidrar till inskränkning i individens direkta, konkreta och elementära respons på bestämd stimulans.

Asplund (2010) menar att de begränsande faktorerna kan liknas vid formella överenskommelser som är kännetecken på den abstrakta socialiteten där relationer utmärks av ”frånvaro” samt är ensidiga och utbytbara. Inom ramen för abstrakt socialitet finns ingenting annat än abstrakt socialitet. Vidare pågår ingen specifik och målinriktad verksamhet, man löser inga problem och interaktionen ses inte ha något syfte utan handlar inte om någonting annat än sig själv. Till skillnad från dessa ändamålslösa interaktioner där känslor saknar innehåll och blir till abstrakta stämningar som föds och dör i interaktionen, kännetecknas den konkreta socialitet av bundenhet till den pågående processen som präglas av benägenhet att reagera/respondera känslösamt samt informella överenskommelser inom gränsen för en målinriktad aktivitet. Här utmärks relationerna av ”närvaro” som är ömsesidiga och inte utbytbara (Asplund 2010:154-156, 166). Både abstrakt och konkret socialitet måste ses som en större process, fast och ändras på lång sikt, där situationen som sammanhang avgör om det är en konkret eller abstrakt socialitet.

Abstrakt och konkret socialitet kan förstås som ett makroperspektiv där Asplund (2010) menar att i det förindustriella samhället existerade bara konkret socialitet, individerna var mer förbundna med varandra och konkreta personer som inte antog en roll på ett abstrakt vis. I och med industrialiseringen framträdde den abstrakta socialiteten, som dominerar i dagens tjänstesamhälle, vilket gjorde människor främmande för varandra då den abstrakta samhällsvarelse är anonym och intar opersonliga roller. Detta har disciplinerat vår naturliga sociala responsivitet som var mer fri i det förindustriella samhället där vi fick mer utlopp för våra känslor. Vidare förekommer det en abstrakt inlärd konkurrens, genom tävling, inom den abstrakta socialiteten där individen främst värnar om sig själv eftersom människan innehar en generaliserad yrkesroll med en tydlig arbetsbeskrivning som gör henne utbytbar. Vidare blir prestationer mätbara och därigenom verkliga, vilket gör att den med lägst kompetens riskerar att bytas ut. Prestationen, plikten och utförandet av den abstrakta rollen ses därmed vara viktiga för människan inom den abstrakta socialiteten (Asplund 2010:173-174).

#### *Emotionell utmattning och utbrändhet*

När individen uppfattar sig som en rollinnehavare övergår dennes självuppfattning från en konkret person till en abstrakt samhällsvarelse, om hon upplever sig spela en roll och enbart identifierar sig med sin yrkesroll är hon i riskzonen för *utbrändhet*. Därmed är möjligheten till avståndstagande och fritt handlande inom sin roll viktigt (Asplund 2010:174). Klienten och hjälparen är dels konkreta personer och dels abstrakta samhällsvarelser. Detsamma gäller omsorgens verksamhet som delvis kan ses som en konkret social verksamhet där de sociala

interaktionerna fungerar bra i den mån denna sida dominerar. Skulle den abstrakta sidan dominera riskerar verksamheten istället att bli dysfunktionell, vilket resulterar i interaktioner mellan abstrakta samhällsvarelser som utmärks av känslösbortfall eller känslolöshet d.v.s. av att inga känslor genereras (Asplund 2010:173).

Maslach (1985) beskriver utbrändhet som en successiv process som växer fram genom tre stadier: utmattning, *depersonalisering* och otillräcklighet. Det intensiva arbetet med människor utmärks av emotionell utmattning, vilket karakteriseras av ett obefintligt känslomässigt engagemang och uppkommer vid avsaknad av positiv feedback. Detta har en stark relation till depersonalisering, cynism och förlust av empati, vilket är ett försök att distansera sig genom att se klienterna som opersonliga objekt för att hantera dem och deras krav bättre. Trots att detta fungerar som ett skydd mot klienternas ångest motverkar det sitt eget syfte då det även skapar svårigheter i förhållande till klientrelationerna, vilket resulterar i otillräcklighet som ligger till grund otillfredsställelse med sitt arbete (Maslach 1985:12-14).

Asplund (2010) menar också att utbrändhet är en smygande process men är kritisk till ett flertal av Maslachs (1985) slutsatser. Han anser att utbrändhet utspelas såväl inom som utanför den enskilde individen. Den sociala responsiviteten har en emotionell karaktär, känslor *är* feedback. Vid bortfall av social respons upphör emotionaliteten, brist på feedback, som ger upphov till utbrändhet. Asplund ser utbrändhet som en social uppbyggnad som har sin grund i sociala interaktioner när abstrakta samhällsvarelser interagerar, vilket resulterar i känslolösa interaktioner där omgivningens reaktioner försvinner (Asplund 2010:150).

Asplund poängterar att frånvaro av all feedback i allmänhet, justering av Maslachs framställning av enbart positiv feedback, samt brist på sociala interaktioner på arbetet är orsaken till utbrändhet (Asplund 2010:139-144).

#### 4.4. Teorisammanfattning

Nedan sammanfattas hur de valda teorierna och begreppen kompletterar varandra i förhållande till vårt område och utvecklandet av vår analys. Goffman (2007) och Asplund (2010) kan beskrivas som generella teorier, vilket kompletteras av Hochschilds (2012) och Holms (2009) som är mer substantiella teorier. Goffmans rollteori som presenteras ligger till grund för socialsekreterarnas relation till mötet med klienten, vilket relaterar till Holms synsätt på den professionella rollen. Detta är centralt för att förstå förväntningarna på yrkesrollen som socialsekreterare. Goffmans resonemang kring begreppen framträdande och fasad kan kopplas till Asplunds teori om att omgivningens förväntningar socialiserar och

begränsar den sociala responsivitet då individen är hänsynstagande gentemot den. Vad som lämpar sig i situationen med klienten speglar också Hochschilds teori om emotionellt arbete där känsloreglerna styr socialsekreterarens uppvisande av känslor i relationen, vilket ageras utifrån djup- och ytagerande. Dessa begrepp är centrala för att förstå socialsekreterarnas hanterade av sina känslor och anpassade efter Goffmans teori och begrepp, vilket gör att de har en naturlig tendens att komplettera varandra.

Holms (2009) begrepp empati är viktigt för att förstå att socialsekreterarna måste känna för sin klient, samtidigt som klienterna inte måste besvara och ta hänsyn till hjälparens egna behov. Detta kan relateras till att det känslomässiga gensvaret försvinner, d.v.s. Asplunds (2010) begrepp asocial responslöshet som ses inträda för att upprätthålla den professionella rollen och fasaden i mötet. Goffman (2007) benämner också vikten att upprätthålla en rolldistans vilket speglar Hochschilds (2012) konsekvenser av emotionellt arbete där identifikation med yrkesrollen leder till utbrändhet. Detta kompletterar Asplunds tankar kring abstrakt socialitet där risken för utbrändhet uppstår om socialsekreteraren enbart identifierar sig med sin yrkesroll. Maslach (1985) förhåller sig också till empati och menar att cynism är en början till utbrändhet, vilket kan knytas till ovanstående där individen framträder i en spelad falsk roll för att hantera klienternas förväntningar bättre samtidigt som deras relation eventuellt försämras. Slutligen ser vi Asplunds begrepp social respons som oerhört central för att få förståelse för faktorer som påverkar hanterandet av känslorna, vilket relaterar till det stöd socialsekreteraren kan finna i den bakre regionen d.v.s. Goffmans begrepp där denne kan gå ur sin roll för att kunna reagera känslösamt.

## 5. Presentation av material

I detta kapitel redovisas respondenternas uttalande i det empiriska materialet med utgångspunkt i teman som slutligen sammanställs i resultatsammanfattningen. Inledningsvis sker en beskrivning av arbetet som utredande socialsekreterare, vilket sedan uppföljs av känslor och dess hantering samt socialt stöd och konsekvenser. Presentationen inkluderar vissa delar av respondenternas utsaga som inte är inom ramen av analysen, men redovisas för att läsaren ska uppnå en helhetsbild. Som tidigare nämnt säkerställdes informanternas uttalanden genom att de benämns som respondent 1, 2, 3 o.s.v. (R1)

### 5.1 Strukturer och förväntningar vid klientmöten

Samtliga respondenter beskriver att de arbetar med barnavårdsutredningar som berör myndighetsutövning vid anmälningar och ansökningar angående barn och unga i åldrarna 0-20 år. De benämner sin enhet som ”utredningsenheten” där de inleder utredningar om barn, unga, familjer och föräldrar som de mottagit från ”mottagningsenheten”. Flertalet av socialsekreterarna upplever att deras arbetsveckor ser oerhört olika ut, vissa veckor innefattar mer skrivande av utredningar och andra fler klientmöten. Några nämner att de själva har en stor möjlighet att planera in sina klientmöten, i förhållande till klienternas och medhandläggarens tid: *”Sen kan det vara lugnare vissa veckor, det beror ju helt på hur man planerar sina veckor. Vi planerar våra besök helt själva med vår medhandläggare då.”* (R7). Uppskattningsvis anser de ha 6-10 klientmöten i veckan, ibland mellan 2-3 besök om dagen, vilket beror på huruvida de arbetar heltid eller inte och antal ärenden som mottagits. Några ansåg att ärendemängden påverkade deras upplevelser av stress och hantering av känslor, vilket också är situationsbundet beroende på ärendets tyngd. Respondent 2 förklarar sin känslomässiga hantering i relation till ärendemängd såhär:

*”Ärendemängden spelar klart stor roll också. Har man för mycket ärenden är man liksom grundstressad på något sätt, att du inte hinner med och det påverkar ju alla känslor egentligen.[...] Så det måste ju vara balans så att man känner att man hinner med.”* (R2).

Detsamma menar respondent 4 dock anser hon inte att stressen påverkar henne känslomässigt i mötet med klienten, utan ser istället att en hög ärendebelastning kan ge konsekvenser som:

*”Att man alltid efter mötet avsätter tid och sätter sig ner och pratar igenom, ’vad hände?’, ’vad sa vi?’ och ’hur gör vi?’. Beroende på hur mycket ärendebelastning man har så är det sådana saker som dras in på.”* (R4).



Detta bekräftar även respondent 7, trots att hon och flertalet av de andra upplever att arbetsbelastningen har minskat från fjoråret och där antal ärenden kan vara en av de bidragande faktorerna.

Att vara ödmjuk, ha en positiv människosyn och att bemöta med respekt samt lyssna utan att döma är återkommande åsikter hos socialsekreterarna för vilka faktorer som är viktiga vid mötet med klienten. Flera respondenter menar att man måste vara trygg i sig själv och med sina känslor: *”Man måste ju tillåta sig själv att ha känslor, det är ju ändå människor vi har att göra med.”* (R3). Detta kan göra en stor skillnad för relationen om socialsekreteraren visar sig mänsklig och samtidigt behåller ett lämpligt förhållningssätt till klienten. Vidare beskrivs detta som att de antar en professionell roll där några respondenter beskriver sin medvetenhet kring att de är myndighetspersoner och vad denna roll medför för beteende. Samtliga respondenter är måna om att hjälpa klienterna, vilket anses kräva ett visst synsätt:

*”[...] det är inget polisförhör när vi sitter med klienten utan det är ett samtal, tycker jag är viktigt att tänka på. [...] Det gäller att skapa allianser innan man pratar med dem annars kommer vi inte att få någon information, det är väl det jag tycker är viktigt.”* (R7).

Vidare ansåg två av respondenterna att det är viktigt att kunna växla mellan olika känslor och att avskärma sig för att inte bära klienternas sorg. Respondent 5 påpekar vikten av att vara empatisk men inte för naiv, vilket hon menar att erfarenhet överhuvudtaget bidrar till trots att det inte behöver vara synonymt med skickligheten i arbetet.

### 5.1.1. Organisatoriska förväntningar på socialsekreteraren

Flertalet av socialsekreterarna ser inga specifika riktlinjer och rutiner vid mötet med klienterna förutom att följa lagstiftningen, BBIC och sekretessen. Istället upplever informanterna en stor frihet att själva styra och sköta sina samtal utifrån individuella strategier som lämpas bäst för en: *”Sen har vi mycket olika arbetssätt allihopa, vilka metoder och så. Det finns inga specifika riktlinjer.”* (R5). Detta bekräftar respondent 4 som ser erfarenhet som en väsentlig byggsten i sin individuella strategi: *”[...] det handlar ju mer om vad man har med sig, om vad man har lärt sig, om hur man bemöter folk, tänker jag.”* Ett återkommande mönster i socialsekreterarnas svar är att de upplever att organisationen förväntar sig att de ska bemöta klienterna med vänlighet, respekt och professionalitet samt ha en känsla för varje enskilt ärende. Samtidigt nämner en informant att organisationen förväntar sig att hon ska hålla en viss distans till vad som händer i mötet för att inte gräva ner sig och ta det med hem.

Socialsekreterarna har svårt att besvara frågan angående organisationens och ledningens förväntningar på deras hantering av sina känslor. Respondent 2 upplever att hon förväntas kunna tygla och inte överföra sina känslor och hantera dessa på ett lämpligt sätt under mötet med klienten. Ett flertal respondenter menar att organisationen gärna ser att de hanterar känslor genom att prata om dem i handledning och med kollegor på arbetet. Öppenheten till chefen och ledningen ser respondent 6 som positivt för hantering av sina känslor:

”Asså, min chef tycker jag är väldigt noga med att poängtera att om det är något som är jobbigt eller så, så kom alltid och be om råd eller hjälp.[...] men sen kollegorna också, att få hjälp av dem också, att man får stötta varandra om det är något som är svårt.[...] De förväntar sig att vi hjälper varandra och lyssnar på varandra.” (R6).

Öppenheten finns även i samtalet där respondent 3 berättar att hon upplever att ledningen inte kräver att hon producerar eller visar en viss känsla i samtalet som hon egentligen inte känner. Däremot har en annan respondent upplevt en problematik vid oenighet med chefen angående tillvägagångssätt vid utförandet av ärendet, där hon behövt förmedla något i samtalet som hon inte stått bakom, vilket sällan förekommer men påverkar henne känslomässigt.

### 5.1.2. Klienternas förväntningar på socialsekreteraren

Majoriteten av informanterna upplever att klienternas och ledningens förväntningar är varandra lika. Detta speglar också deras egna förväntningar av sin yrkesroll och där en informant menar att målet är att vara till hjälp och att aldrig se ner på klienterna. Däremot kan det uppkomma situationer där hon, tillsammans med ett flertal respondenter, känner frustration över samtalet men visar inte det eftersom det strider mot klientens förväntningar:

”Man kan ju bli förbannad. Det kan man ju visa på ett sätt men inte helt och fullt ut, men ibland önskar man att man kunde det tillexempel om det sitter föräldrar som bråkar om sina barn. Man skulle vilja säga ’Nu räcker det!’ och ibland kan man göra det men ibland kan man inte.” (R2).

Mestadels handlar det om att lyssna och stötta samt: ”Att man på något sätt ska ha förståelse för dem även om man inte håller med.” (R3). Beroende på situationen menar några kvinnor att klienterna förväntar sig full tillgänglighet till dem alla tider och dagar i veckan, vilket medför förväntningar om att inneha alla svar och reda ut problemet. Samtidigt upplever de att raka motsatsen kan förekomma, förväntningar om att socialsekreterarna endast stör och ingriper samt tar deras barn. Om förväntningarna inte uppfylls, oavsett dess art, menar respondent 5 att klienterna därmed upplever en viss besvikelse.

## 5.2. Socialsekreterares känslor och hantering av dessa utifrån möten med klienter

När vi bad socialsekreterarna beskriva vilka känslor som uppstod i förhållande till klientmötet och om mötet påverkade dem emotionellt gav flera av information samma svar, men skiljde sig dock åt angående påverkandets omfattning. Två av respondenterna upplever att de endast påverkas känslolöst av ca två ärenden om året. Respondent 6 och 3 som har minst yrkeserfarenhet upplever att arbetet känslomässigt påverkar dem dagligen mer eller mindre beroende på ärendet, medan resterande också hänvisar till ärendets betydelse men känner att det går i perioder: *”Många gånger påverkades man mer förr, man har varit med om mycket nu och många ärenden genom åren.”* (R5). Samtliga informanter, oberoende arbetslängd, var överens om att yrkeserfarenheten var en bidragande faktor till en minskning av den gemensamt nämnda känsla av nervositet som uppstår både före, under och efter klientmötet.

*”Men nu är man mer trygg och mindre nervös för att man har mer kunskap. Man är mer trygg i sin yrkesroll och i sig själv nu när man har mer kunskap och erfarenheter.”* (R1).

Nervositeten var mer en framträdande känsla i början eftersom man inte haft likande samtal innan, vilket citatet ovan illustrerar. När vi bad dem reflektera över sin känslomässiga hantering från sitt första klientmöte till de klientmöten de har idag ansåg de att erfarenheten, oberoende hur lång, hade medfört mer trygghet. Informant 8 menar att erfarenheten bidragit till ett mer lugn och att hon inte reagerar lika känslomässigt starkt som i början av sin karriär:

*”Man blir tryggare i sin yrkesroll och man kanske inte går igång lika lätt. Jag kände mer oro för barn i början än vad jag gör nu. Och ja... det kan man ju tolka som att man blir mer avstängd också men jag tycker inte att det är så utan det är mer det som jag var inne på innan, att vi inte kan hjälpa alla utan endast göra så gott vi kan och sen måste man lära sig att släppa det.”* (R8).

### *Före mötet*

Trots att nervositeten minskar med yrkeserfarenheten upplever flertalet av socialsekreterarna ändå lite nervositet innan första mötet med klienten. Några menar att nervositeten uppkommer genom information om ilska och våldsamhet ifrån klienten, vilket de tagit del av genom andra som träffat dem tidigare: *”De har träffat personen innan och då kan det föra över någon känsla som de har upplevt...”* (R4). Hon menar att detta är sällan förekommande men kan väcka nervositet. Hon menar även att det kan väcka nyfikenhet, vilket är en känsla som tillsammans med förväntan uppkommer hos flertalet av informanterna före mötet med

klienten. Respondent 5 nämner även känslan av glädje som en följd av förväntan över att få lov att träffa människorna, medan en mindre erfaren respondent upplever en känsla av orolighet om hon inte är förberedd innan hon ska möta klienten. Utöver detta upplever många av socialsekreterarna inga specifika känslor.

För att hantera de känslor som uppstår innan samtalet med klienten nämner majoriteten av informanterna att den praktiska och administrativa förberedelsen är en avgörande faktor för att lugnas känslomässigt: ”Så det blir en känslomässig förberedelse men rent praktiskt egentligen.” (R4). Denna förberedelse består ofta av genomläsning och strukturering av ärendet samt fundering kring tänkbara scenarion, vilket respondenterna upplever bidrar till ett större lugn och en trygghet. En av socialsekreterarna genomför även denna hantering av sina känslor med sina kollegor där hon innan samtalet går igenom och förbereder sig inför ärendet tillsammans med sin medhandläggare. Två av kvinnorna beskriver just vikten av att bearbeta sina känslor innan samtalet för att de inte ska påverka klientmötet, en av dem säger även att hon skiljer på arbetet och henne själv som person:

”Jag har väldigt lätt för att lägga det utanför mig som person. Om det är någon som är arg så är de kanske inte arga på mig som person, utan jag har lätt att se och skilja på det.” (R1).

Hon beskriver detta som en växling till professionalitet, vilket också fler respondenter kommenterar och instämmer med.

### *Under mötet*

Respondenterna som upplevde att de sällan påverkades känslomässigt känner ofta inga specifika känslor under mötet, men när samtalet väl berör dem upplever de känslor som förståelse men även frustration när klienterna blir arga. Känslan av empati var också förekommande, vilken delas av de flesta informanter när klienterna berättar om sina tråkiga livsöden under samtalet. Detta väcker även känslor som ledsamhet och oro för barnen, vilket sker under mötet när klienterna berättar om misshandel: ”[...] ibland så känner man att man bara vill skrika åt dem [föräldrarna].” (R3). Irritation och ilska kan även väckas under sådana situationer men förekommer också när klienten beter sig olämpligt, vilket respondenterna upplever sällan sker och är mycket situationsbundet. Dock upplever hon att känslan av ledsamhet gror mer in sig i henne, medan ilskan är mer ytlig. De flesta menar att man måste hantera sina känslor genom att kontrollera sig själv som myndighetsutövarare eftersom det inte är professionellt att visa samma känslor som klienterna: ”Skulle jag känna att jag skulle

*vilja gråta då skulle jag verkligen försöka kontrollera det i mötet.*” (R3). Andra respondenter bekräftar också ovanstående och att de döljer ledsamhet men bekräftar klienten i sin sorg. Känslor av ilska och irritation kontrolleras också under samtalet, men de hanteras olika:

”Det är kanske mer när man är ledsen som man måste dölja det. Det här andra kanske är lättare att kontrollera, det blir ju inte att man får dölja det på det viset utan mer att man får stänga inne det och inte plocka fram det och säga 'Hur kan du säga så!' (R4).

Respondent 6 upplever även att situationer när klienterna är arga kan väcka obehag men att deras reaktioner är befogade: *”För det är svåra saker vi jobbar med och det är deras barn.[...]vem som helst hade känt så då.”* Om respondenterna upplever känslor som ilska och irritation anser flertalet att de inte fysiskt visar dessa men anser samtidigt att det är acceptabelt att lugnt och verbalt uttrycka dem till klienten. Några upplever att detta är enklare när man byggt en relation med klienten samt vid mer erfarenhet. Blir dessa känslor överväldigande anser några att det är bättre att bryta samtalet för att upprätthålla professionaliteten under mötet.

Samtliga socialsekreterare har individuella strategier för hur de hanterar sina känslor under mötet med klienten. Mötet ses som ett samtal där ett antal socialsekreterare menar att de inte helt känslomässigt kan stänga av eftersom de upplever att det är viktigt att visa att man även själv är mänsklig. Några av respondenterna ser dock att det är viktigt att distansera sig själv emotionellt under mötet medan andra upplever att känslorna kommer sporadiskt men väljer att ta avstånd från dem för att upprätthålla sin roll: *”Sen att man tar distans kanske omedvetet för att skydda sig själv, men det går inte att distansera sig helt eftersom det är människor vi jobbar med.”* (R8). Respondent 6, tillsammans med andra informanter, ser *inte* att det finns krav från organisationen att de måste producera en viss känsla under mötet utan att de får känna hur de vill. Vidare berättar hon upplevelser av att ibland behöva lyssna även om hon inte orkar mer:

”Vår utmaning är egentligen att skapa ett samarbete med föräldrarna och oss som blir så bra som möjligt för barnet. Och det är klart att jag måste vara på ett visst sätt och bemöta på ett visst sätt för att den personen också ska få ett förtroende för mig, man kan inte vara hur som helst.” (R6).

En annan socialsekreterare reflekterar själv över detta och ser att produktionen av vissa känslor omedvetet sker för att skapa ett bra samtal, dock i den mån att det inte upplevs som falska, medan ett fåtal ser detta som något naturligt för att åstadkomma detsamma.

### *Efter mötet*

Flera respondenter nämner även att känslan av frustration övergår till en känsla av maktlöshet:

”De ärenden där barn kommer i kläm, då känner man väldigt frustration. Den har jag svårt att släppa när man känner sig maktlös [...] när man känner att man inte kan göra något ting och vi är låsta. För det är inte alltid vi har möjlighet att agera.” (R4).

Under mötet uppstår en känsla som sedan därefter reflekteras över, vilket citatet ovan belyser. Respondent 8 nämner också känsla av obehag när hon hör om barn som far illa, vilket också har en koppling till känslan av maktlöshet. Majoriteten av respondenterna upplever även att känslor som ledsamhet och ilska kvarstår länge efter mötet, vilket är situationsbundet till ärendet och om känslorna har uppkommit under samtalet. En gemensam nämnare hos samtliga socialsekreterare för hantering av sina känslor efter mötet med klienten är att prata om och inte hålla dem inom sig. Flertalet ser helst att detta sker på arbetet direkt efter mötet med kollegorna och att det ges tid för detta: ”*Det är framförallt viktigt att inte ta mötena för sent så att du hinner prata om det med någon.*” (R7). Genom att ventileras upplever de flesta att de får bekräftelse för sina känslor, vilket även sker med den närmsta chefen och i handledning. Några ser detta som en möjlighet att inte ta med känslorna hem, medan andra anser att bearbetningen även sker hemma där de avidentifierar ärendena och pratar med sina respektive partners. Detta gör att många ständigt har med dem i tankarna och även bearbetar dem där, vilket respondent 6 upplever kan vara jobbigt: ”*Ibland önskar man att man bara hade en off-knapp i huvudet när man ska sluta.*”. Informant 1, som tidigare i sitt arbetsliv tog med arbete hem rent känslomässigt, stänger numera istället av känslorna när hon går hem för att upprätthålla en distans till arbetet och henne själv. Andra försöker också lämna arbete på kontoret, men upplever ändå att de har svårt att neka tillträde till detta utanför arbetet.

#### 5.2.1. Social stöttning

Samtliga respondenter, vissa mer än andra, ser möjligheten att prata som ett stort stöd i deras hanterande av sina känslor. Kollegorna och gruppen är oerhört viktiga för ens välmående, stöd och känslan av energi för att bemästra yrket. De upplever att de har mycket goda möjligheter att ventileras sina känslor med varandra, vilket beror på den höga tilliten till gruppen: ”... *det är viktigt att man kan lita på varandra, att man kan prata och lyssna på varandra...*” (R6). De flesta diskuterar gärna sina känslor innan och direkt efter mötet med sin medhandläggare, men även med gruppen där de solidariskt hjälps åt för att ge varandra bekräftelse och därmed ett lugn:

”Det är väldigt viktigt att man har en god sammanhållning. Att man kan prata, skratta och ha roligt tillsammans också. Vi är väldigt bra på att stötta varandra och jag upplever att vi har en jättegod sammanhållning.” (R1).

Två av respondenterna menar att ventilering av känslor gör att man kan lämna yrkesrollen innan hemgång, viktigt att därmed inte boka in sena möten för att hinna diskutera sina känslor efteråt. Ventilering och extra stöttning sker även i handledning, vilket sker i grupp med en extern handledare en gång var tredje-fjärde vecka. Öppenheten och tillåtelsen i gruppen menar många av respondenterna är fördelaktigt för att uppnå en bra handledning och kunna avlasta sina känslor, samtidigt hade någon gärna haft individuell handledning för att få mer utrymme för sina enskilda känslor.

”Ett tag var det också så att handledningen var borttagen för det blev något fel där, och då insåg man hur viktiga de grejerna är mentalt. När organisationen inte ser till att vi har handledning och normal arbetsbelastning så påverkar det ju oss själva.” (R7).

Hon upplever även mer stöd av kollegorna än från chefen, men att det ändå finns samma öppenhet, tillgänglighet och tillåtelse från chefen och ledningen. Majoriteten menar att chefen kan vara ett viktigt stöd: *”Om hon eller han inte står bakom min rygg, vilket sällan sker, är det jättetufft hur man ska hantera det och känslorna.”* (R2). En annan respondent ser också chefen som en trygghet och berättar om en situation när de befann sig utan chef och att det påverkade henne och gruppen: *”Under den perioden kände vi oss liksom ensamma.”* (R3). Respondent 6 bekräftar även denna trygghetskänsla där hon kan få bekräftelse och stöd ifrån chefen för att uppnå ett större lugn. Hon, tillsammans med de flesta av socialsekreterarna, belyser också sin familjs betydelse för att få energi till arbetet där hon även får stöttning och samtalsmöjligheter hemma. Vissa ser det som en nödvändighet, medan andra inte eller endast om det inte ges möjlighet till ventilering på arbetet. Respondent 3 bearbetar mycket av sina känslor hemma och ser tillsammans med andra att oroligheter i privatlivet påverkar hanteringen av sina känslor:

”Hade det varit riktigt stångligt [kämpigt] känsloliv privat för mig så hade det nog varit svårt att reda ut känslorna man får på jobbet. Det är därför jag tänker mig att det har en sådan stor betydelse för hur man har det hemma, om man har det tryggt och stabilt även om man är själv.” (R3).

### 5.3. Konsekvenser för socialsekreterarens känslomässiga bearbetning

Möjligheterna att ventilera kring relationen till klienterna på arbetet ses vara oerhört positivt bland socialsekreterarna och där flertalet av dem ser att det är nyckeln till att bemästra detta

arbete: *"Om man inte pratar utan bär mycket inom sig så tror jag tillslut att bägaren rinner över."* (R7). Vidare bearbetar hon helst sina känslor och ärenden med kollegor eftersom de har en större förståelse då de befinner sig i samma situation. Att ha en trivsamt grupp upplever många av respondenterna är viktigt för att hantera sina känslor, vilket respondent 3 också belyser utifrån tillkomsten av nya arbetskollegor: *"Om en ny kollega börjar i gruppen och man känner sig inte riktigt trygg i hur den jobbat och så, det kan också påverka."* (R3). Utan stöttning och rådgivning från chefen, organisationen eller ledning anser många att det också hade varit tuffare att arbeta kvar på arbetsplatsen. Respondent 2 ser därmed en ökad risk i att bli sjukskriven och utbränd om hon inte hade upplevt detta stöd. Vidare berättar hon om upplevelser av känslomässig trötthet eftersom känslor ständigt uppkommer och bearbetas både under och efter arbetet. Denna upplevelse delar hon tillsammans med andra respondenter som också upplever att de inte vill socialisera sig efter klientmöten:

*"Man är ju inte jättepigg på att prata med folk efter en dag här och man har suttit i samtal hela dagen. Det första man gör när man kommer hem är inte att sätta sig ner och ta ett djup samtal med sin sambo eller ringa en vän och prata en timme. Vissa dagar vill man bara stänga av."* (R2).

Eftersom bearbetning av sina känslor är tidskrävande ser en av respondenterna att tyngre ärenden ger mer stress och oro för att missa något, vilket ibland resulterar i känslan av otillräcklighet och svårigheter att närvara i stunden. Respondent 3 och 8 upplever också att de ibland ofrivilligt bär med sig ärendena i tankarna, särskilt när de är tyngre. De ser därför att det är viktigt att det även ges utrymme och stöd för deras känslor hemma för att minska risken för allvarliga konsekvenser: *"Jag tror att man hade varit känsligare, det hade inte krävts mycket för att gå in i väggen eller bli utbränd."* (R3). Andra respondenter motsätter sig dock detta och menar istället att det är viktigt att skilja på arbete och privatliv för att orka med i längden. De ser förmågan att koppla bort känslorna som positivt för att hantera stressen:

*"Så när jag är hemma går jag inte och tänker eller grunnar på det eller något annat. Vissa ligger sömlösa på natten och blivit utbrända och sjukskrivna och så, så jag tror att det är viktigt att man kan koppla bort det."* (R1).

### 5.3.1. Klientmötets påverkan utanför arbetet

Respondent 1 berättar att hon inte upplever att tankarna kring klientmöten påverkar henne utanför arbetet och tänker aktivt bort tankarna kring mötet för att inte må dåligt över någon situation. De flesta av respondenterna är ganska eniga om att de stundtals tänker på ärenden hemma fastän de inte borde, vissa mer än andra och särskilt vid känslomässigt krävande



klientmöten. De upplever därmed att arbetet ibland blir ett samtalsämne hemma där alla uppgifter är avidentifierade, vilket de behöver för att bearbeta sina tankar och känslor som följt med ifrån arbetsplatsen eller uppkommit efteråt, och där alla känner oerhört stort stöd från sina familjer. Undantagsvis upplever en av respondenterna även att hon vaknat på natten då tankarna och känslorna har kommit till henne igen. En annan respondent beskriver också att klientmötena har påverkat hennes privata intressen, och att prata och lyssna vid privatsamtal, sedan hon började arbeta med detta:

”... man vill bara låsa in sig och vara själv, att det ska vara tyst.[...] Innan tyckte jag om att läsa mer böcker där det kanske handlade om misshandel och incest, ni vet sådana självbiografier, men nu – aldrig! Jag kan inte, det blir för verkligt nu och man får för mycket av det på jobbet.” (R6).

Under perioder med hög arbetsbelastning nämner en annan respondent att hon har svårt att koncentrera sig på annat än arbetet även privat. Hon upplevde därmed sig själv endast som socialsekreterare i alla situationer, vilket enbart inträffat under speciella förhållanden.

#### 5.4. Resultatsammanfattning

Ett återkommande svar från respondenterna är att deras möten alltid ser olika ut och att det som sker under mötet är situationsbundet. Respondenterna har en relativt gemensam bild av yrkesrollen som socialsekreterare men har delade åsikter om hur man bör uppfylla den. Samtliga respondenter upplevde att organisationen förväntar sig att socialsekreteraren själv under mötet ska kunna hantera sina känslor som uppstår genom att tygla dem för att ge ett professionellt intryck. Respondenterna anser att bilden stämmer väl överens med klienternas förväntning på socialsekreterarna, men att de även har en förväntning om att de samtidigt ska känna empati och förståelse för dem. Ett flertal respondenter anser att de bör tillåta sig själv att ha känslor och istället använda dem i samtalet på ett konstruktivt och kontrollerat sätt, medan andra menar att de bör stänga av innan mötet samt skjuta undan de känslor som uppkommer under mötet. Däremot var samtliga respondenter överens om att yrkeserfarenhet påverkar både känslor och dess hantering samt att mötet mer ses som ett samtal trots socialsekreterarens position som myndighetsutövare.

Känslorna innan mötet med klienten kunde bland vissa respondenter vara nervositet eller förväntan. Vid dessa förekommande fall hanteras känslorna genom noggrann förberedelse, vilket genererar trygghet. Under mötet med klienten kunde respondenterna, beroende på ärendet, känna känslor som nedstämdhet, empati, förståelse, frustration och oro. I vissa fall

upplevde flera respondenter en frustration över föräldrarnas beteende och att de får hålla tillbaka sina känslor eftersom de anses olämpliga i förhållande till yrkesrollen. Vid de tillfällen det är lämpligast bearbetar många sina känslor genom att istället uttrycka dem i ord. Vissa respondenter menar att känslorna som uppstår under mötet ibland finns kvar efter mötet där ett flertal respondenter önskar att de var bättre på att stänga av dem. Känslorna bearbetas vid behov, av samtliga respondenter, genom reflektion och ventilerings efter mötet. Vid dessa tillfällen upplevdes socialsekreterarna att chef, ledning, handledning och kollegor finns till hands för denna typ av bearbetning. Samtliga respondenter upplevde även att detta stöd, tillsammans med stöttning ifrån familjen, var lättillgängligt och underlättade för dem i deras arbete. Dock menar vissa respondenter att ärendemängden kan påverka och även ifall möjlighet till ventilerings med kollegor ges tid till eller inte. Det upplever att det är viktigt att ha chefens stöd och en fungerande gruppdynamik på arbetsplatsen. Majoriteten av respondenterna ser detta stöd som avgörande för att kunna fortsätta utföra sina arbetsuppgifter, medan andra istället belyser vikten av att stänga av arbetet efter avslutad arbetsdag. Vissa upplevde även trötthet och en mindre lust till övriga sociala kontakter efter arbetet.

## 6. Socialpsykologisk analys och tolkning

Analysen utgår från de mönster vi upptäckt i det empiriska materialet med relevans till vår frågeställning, hur socialsekreterare hanterar sina känslor samt konsekvenserna av detta och vilka faktorer som påverkar hanteringen av känslorna, genom en analytisk tillämpning av de tidigare presenterade teorierna kring rollpresentation, emotionellt arbete och socialitet.

Analysen bygger inledningsvis på erfarenhetsnära begrepp, d.v.s. står nära socialsekreterarnas berättelser om sin vardag, för att sedan tolkas och analyseras mer på distans i ett vidare sammanhang. Vår analys inleds med arbetssituationens och yrkesrollens krav på känslomässig hantering utifrån klientrelationer, för att sedan övergå till en kombination mellan deltagande och distanstagande i klientrelaterade situationer och dess påverkan på socialsekreterarnas hantering av sina känslor. Slutligen behandlas omfånget av abstrakt socialitet med fokus på känslohantering och dess konsekvenser.

### 6.1. Arbetssituationens och rollens betydelse för hanteringen av socialsekreterarnas känslor

Goffman (2007) beskriver i sin teori om rollpresentation de förväntningar från omgivningen och en själv som definierar rollen. Begreppet rollpresentation belyser hur socialsekreterarna upplever att organisationen och klienterna anser att de bör bemöta klienten d.v.s. med respekt, förståelse och ödmjukhet. Detta är de normer socialsekreterarna måste beakta för att lyckas framträda som en trovärdig socialsekreterare vid mötet med klienten, vilket är en anpassning av deras framträdande inför klienten som utgör en fasad (Persson 2012). Samtliga respondenter var eniga om att organisationen förväntar sig att de ska kunna hantera sina känslor som uppstår under mötet med klienter genom att reglera dem för att ge ett professionellt intryck. Rollen kräver stundtals att socialsekreterarna undertrycker sin eventuella personliga frustration och ledsamhet under samtalet eftersom omgivningen förväntar sig detta, vilket påverkar socialsekreteraren genom att hon tar hänsyn till dessa förväntningar för att kunna leva upp till yrkesrollen (Goffman 2007). Trots att yrkesrollen kräver ett visst framträdande visar resultatet att socialsekreterarna betonade vikten av att också visa sig mänsklig inför klienten. Yrket kräver att socialsekreteraren har sig själv som verktyg under arbetet för att kunna fungera som ett professionellt stöd (Shier & Graham 2010). Detta överensstämmer med Holms (2009) uppfattning om att de som arbetar

professionellt med människor inte bör distansera sig känslomässigt till klienterna utan ska kunna känna med dem för att därmed kunna främja klientens behov.

Relationen med klienten kräver tillit för att klienten ska våga samtala med socialsekreteraren, samtidigt som det finns en ojämn maktbalans mellan de båda. Materialet visar att informanterna har en stor medvetenhet kring detta då de ser mötet med klienten som ett samtal och inte som ett förhör där de bygger en relation med varandra genom empati och öppenhet (Holm 2009). Informanterna ger uttryck för att anpassning av den empatiska förmågan är väsentlig för att upprätthålla den professionella rollen och göra klienten samarbetsvillig. Eftersom socialsekreteraren inte får fullständigt utlopp för sin sociala responsivitet till följd av att hon reglerar sina känslor finner vi att den professionella rollen bidrar till att samtalet inte blir ömsesidigt, utan istället präglas av en viss asocial responslöshet som styr socialsekreterarnas roll och därmed hennes känslomässiga beteende (Asplund 2010). Liket den empatiska förmågan kan man också se att social responsivitet reduceras beroende på vilka livserfarenheter de erhåller genom yrkesrollen, vilket en socialsekreterare antyder när hon menar att erfarenheter bidrar till att vara empatisk utan att bli för naiv.

För att bemästra sin yrkesroll hanterar respondenterna sina känslor genom att prata om dem i handledning och med kollegor på arbetet. Möjligheten att få stöd och tala öppet sker i den bakre regionen där socialsekreteraren kan gå ur sin roll och lämna den fasad de upprättar i kontakten med klienten (Goffman 2007). Intervjumaterialet visar att de upplever goda möjligheter, vissa mer än andra, att få stöd av både kollegor, chef och ledning. Att erhålla stöd och handledning anger Shier och Graham (2010) som viktiga faktorer för att minska risken för utbrändhet, vilket kan relateras till vikten av att uppleva social responsivitet där socialsekreterarna genom stödet blir sedda och bekräftade genom den feedback de erhåller. När handledningen av någon anledning försvinner eller en ny arbetskollega tillkommer fann vi att dessa faktorer påverkade hanteringen av känslorna eftersom tryggheten minskar. Detta kan tolkas som att den bakre regionen rubbas där de sociala normerna förändras på arbetsplatsen vilket leder till att den fria kommunikationen hämmas. Vi uppfattar det som att arbetsgruppen har stor betydelse för socialsekreterarnas möjlighet att hantera känslor och att orka med arbetet. Detta förutsätter att den bakre regionen är en plats där tryggheten till ett fritt samtal inte begränsas genom en känsla av osäkerhet, vilket kan uppstå när nya arbetskollegor tillkommer eller det sker bortfall av handledning, för att öka det subjektiva välbefinnandet.

## 6.2. Socialsekreterarnas känslohantering och relationen mellan yt- och djupagerande

Yrkeserfarenheten visar sig vara en bidragande faktor till hur socialsekreteraren hanterar sina känslor vid förberedelsen inför mötet med klienten. Det samlade materialet visar att känslan av nervositet minskar i takt med yrkeserfarenheten och vid ventilering med kollegor, vilket kan ses som att socialsekreteraren blir tryggare och starkare i sin yrkesroll genom fortlöpande respons från kollegorna där socialsekreteraren uppmärksammar deras åsikter. Informanternas antagande om att de i början av sin karriär påverkades mer av sina ärenden kan relateras till att de samlade situationer från tidigare möten gett dem erfarenhet. Denna erfarenhet påverkar därmed kommande samtal genom att socialsekreterarna anser att det är lämpligare att vara mer empatisk (Holm 2009) eller cynisk. Utifrån Goffmans (2007) teori skyddar den cyniska rolltagaren sig själv. Detta är ett tillvägagångssätt som tillämpas av ett fåtal respondenter som förbereder sig inför mötet genom att inta ett mer distanstagande förhållningssätt eftersom de mot bakgrund av tidigare erfarenheter upplever detta mer gynnsamt för dem och klienten. När rolltagaren blir för cynisk sker enligt Holm (2009) avsteg från professionaliteten när ens egna behov tenderar att ta över. Detta har vi inte upptäckt i materialet eftersom dessa fåtal respondenter försöker finna en *nödvändig* empati vid förberedelsen inför mötet.

Vi förstår förväntningarna på socialsekreterarnas yrkesroll som ett resultat av det emotionella arbete som de måste genomföra för att hantera sina känslor, situationen kräver att de följer känsloreglerna i mötet med klienten där de tyglar sina egna emotioner och använder de känslor som bör presenteras för klienten. Eftersom resultatet visar att samtalet kräver en i någon mån ömsesidig relation mellan klienten och socialsekreteraren ser vi deras empatiska förhållningssätt som ett visst djupagerande i Hochschilds (2012) mening. Detta för att visa sig själv som förstående och kunna sätta sig in i klientens situation. Även i situationer där socialsekreterarna uttrycka sina känslor verbalt sker ett visst djupagerande eftersom framställningen är kontrollerad och således inte naturlig. Kontakten med tidigare upplevda känslor och att frambringa dessa på ett naturligt sätt i samtalet kan relateras till den empati Holm (2009) menar är viktigt för att kunna inneha ett professionellt förhållningssätt. Om detta blir för intensivt finns risk med allt för stor identifikation med yrkesrollen, vilket även kan göra klienten kritisk till socialsekreterarens hjälpande roll eftersom hon inte upprättar en rimlig rolldistans (Persson 2012). Det personliga deltagandet bör därmed kombineras med distanstagande under mötet, vilket materialet visar genom att socialsekreterarna förväntas känna för varje enskild klient men samtidigt ha distans till situationen. Därmed kan deras

behov av känslomässig distans till ärendet liknas vid ett visst ytagerande där de maskerar sina verkliga känslor och inte lever sig in i de känslor som man visar utåt. Detta kan delvis förklara socialsekreterarnas hantering av sina känslor där de menar att de bör vara på ett specifikt vis under mötet (Hochschild 2012).

I intervjumaterialet framkommer det att socialsekreterarna har ett rimligt sätt att hantera sina känslor genom att de använder sig av en kombination mellan yt- och djupagerande som vi redogjort för ovan. Vidare ser vi att de två olika tillvägagångssätten kan dominera olika mycket hos olika individer, där majoritetens sätt att hantera sina känslor sker genom en dominans av ett visst djupagerande som är anpassat till klienten genom att vara mer empatisk än distanserad. Medan hos ett fåtal respondenter ser vi en större dominans av ett visst ytagerande i kombinationen mellan de två agerandena, där de till största del distanserar sig eller maskerar sina känslor men endast i den mån det är lämpligt utan att skada relationen med klienten.

Trots att respondenterna inte upplever att organisationen formellt kräver att de producerar specifika känslor hos klienten, ser vi ändå att socialsekreterarna utför en form av emotionellt lönearbete. Kraven på att producera en sinnesstämning som inger förtroende och tillit hos klienten tolkar vi genom en nyansering av begreppet emotionellt lönearbete där organisationen *indirekt*, via yrkesrollen, förutsätter att detta uppnås. Det emotionella lönearbetet utförs inte som Hochschild (2012) menar där de anställda är tvingade att producera positiva känslor i mötet. Istället ser vi att socialsekreterarna har en större möjlighet att själva välja hur de ska utföra sitt arbete, genom att använda sig av en viss relation mellan djup- eller ytagerande. Samtidigt måste de ändå förhålla sig till kraven som finns på yrkesrollen, vilka grundar sig i kraven från organisationen som förutsätter att den anställda kan genomföra yrkesrollen på ett känslomässigt rimligt vis vilket tyder på en viss form av emotionellt lönearbete. Detta måste därmed tolkas som en nyansering av Hochschilds begrepp där de är styrda av rollen och förväntningarna från klienten samt organisationen, vilket gör att några socialsekreterare upplever att de *måste* producera vissa känslor för att uppnå ett bra samtal. Vi finner dock inte att socialsekreteraren måste uppvisa vissa känslor som de egentligen inte känner utifrån *starka* krav från organisationen som bidrar till negativa konsekvenser för henne, d.v.s. upplevelser av den emotiva dissonans som Hochschild beskriver. Istället har de till viss del möjlighet att själva välja ett agerande, vilket gör att samtliga socialsekreterare upplever sitt arbete stimulerande då de tror att deras personliga agerande är mest lämpligt för situationen (Hsieh, Jin & Guy 2012).

### 6.3. Socialsekreterarnas hantering av känslor och relationen mellan konkret och abstrakt socialitet

Beskrivningen av socialsekreterarens anpassning av sina känslor till mötet med klienten, för att upprätthålla sin roll, kan ses som att de själva uppfattar sig inneha en roll för att uppnå en viss anonymitet. Relationen med klienten kan förstås som präglad av abstrakt socialitet där socialsekreterarna till viss del blir abstrakta personer som får sin naturliga sociala responsivitet disciplinerad genom krav på hur den professionella rollen ska utföras. Eftersom mötet är ett samtal där de bygger en relation finner vi att denna abstrakta socialitet inte fullständigt dominerar under samtalet. Istället förekommer det även en viss konkret socialitet där de kan använda sina egna känslor för att kunna inta ett empatiskt förhållningssätt (Asplund 2010). Klienten är en konkret person som söker hjälp med ett konkret problem i sin konkreta värld, vilket kan förklara att när klienten känner sig tillfredsställd genom att denne har blivit förstådd har socialsekreterarna visat förmåga att förmedla konkret socialitet. Skapandet av konkret socialitet i mötet är delvis ett djupagerande där det empatiska förhållningssättet kan ses som att socialsekreteraren måste vara socialt responsiv gentemot klienten. Trots att majoriteten av socialsekreterarna vill utveckla en genuin relation med klienten anser socialsekreterarna att de inte fullständigt kan frigöra sin sociala responsivitet, säga vad de vill under samtalet, vilket kan ses som att de begränsas av sin yrkesroll (Asplund 2010). Förbindelsen mellan socialsekreteraren som utövar abstrakt socialitet och dennes relation med den abstrakta samhällsvarelse *klienten*, till utövandet av konkret socialitet för att uppnå en god relation, kan ses som viktigt i relation till klienternas uppfattning om den yrkesroll socialsekreterarna utför (Asplund 2010).

Likt förbindelsen mellan konkret och abstrakt socialitet under mötet, visar resultatet att samma relation finns med efter mötet med klienten. Socialsekreterarnas välmående efter klientmöten är tydligt kopplad till det stöd de erhåller under deras arbetssituation (Bennet, Evans & Tattersall 1993). Den rimligt fria ventileringen av och bekräftelsen på sina känslor efter mötet med klienten från kollegorna och chefen kan relateras till att den konkreta socialiteten dominerar utanför klientmöten på arbetsplatsen. Vidare förstår vi det som att det goda arbetsmiljöet mellan de anställda bidrar till att socialsekreterarna blir mer av konkreta personer där de är benägna att reagera/respondera känslolöst inom den konkreta socialiteten (Asplund 2010). Samtidigt erhåller de respons från kollegorna på hur de kan genomföra yrkesrollen, får tips och stöd, vilket gör att vi även identifierar en viss abstrakt socialitet då de talar om sina erfarenheter som innehavare av yrkesroller. Den abstrakta socialiteten behöver

nödvändigtvis inte vara negativ utan kan också skänka en trygghet utifrån de formella överenskommelserna som också bygger på rationaliteten i hur man ska hantera yrkesrollen. Vi förstår det som att kollegorna till viss del ser varandra som abstrakta samhällsvarelser d.v.s. representanter för och utövare av en profession där de innehar bestämda roller, samtidigt som interaktionerna mellan dem på många sätt utmärks av konkret socialitet, vilket materialet visar då de upplever att de har en funktionell verksamhet med en dominans av konkret socialitet (Asplund 2010).

För att tydliggöra Asplunds (2010) begrepp social responsivitet och asocial responslöshet vill vi understryka att de befinner sig på mikronivå och ger förståelse för vad som sker i konkreta interaktioner. Begreppen konkret socialitet respektive abstrakt socialitet står i förbindelse med begreppen som berör responsivitet men också med det som sker på makronivå. Det bestämda sammanhanget, mötet med klienten eller kollegorna, kan domineras av konkret socialitet eller abstrakt socialitet och denna dominans har utvecklats under en viss tid. Socialsekreterarna växlar *inte* mellan konkret och abstrakt socialitet likt deras växling mellan social responsivitet och asocial responslöshet. Vid utförandet av deras yrkesroll och vid klientmöten ger sig den abstrakta socialiteten tydligt till känna, medan i den kultur de skapat med kollegorna finns ett större utrymme för den konkreta socialiteten. Om kulturen på arbetsplatsen förändras, exempelvis genom en ny ledning, kan förhållandet mellan konkret och abstrakt socialitet förändras på sikt.

#### 6.4. Smygande process till oroande konsekvenser

Resultatet visar att vissa socialsekreterarna, som var och en är unika personer, även diskuterar och söker respons från sin privata omgivning beroende på ärendets känslomässiga tyngd, vilket vid samtliga fall sker aidentifierat så att klientens identitet inte röjs. Det innebär att de behöver ytterligare social respons, även när de lämnar rollen på arbetet, för att orka med arbetsuppgifterna (Asplund 2010). Socialsekreterarnas sätt att hantera sina känslor genom sociala interaktioner genererar feedback, d.v.s. de får möjlighet att prata och erhålla emotionella reaktioner från omgivningen som ger konsekvenser som ett ökat välmående. Vi har tidigare beskrivit socialsekreterarnas goda förutsättningar för arbetet, där de upplever att de vanligtvis har goda möjligheter till ventilering av sina känslor på arbetet. Vi ser dock en avvikelse i vissa socialsekreterares beskrivning av arbetet och vad som händer hemma, där vi fann att några av respondenterna upplever känslomässig trötthet eftersom känslor som ursprungligen uppstår i klientmötet kvarstår och gör sig gällande i privatlivet efter arbetet.



Detta kan ses som att den abstrakta socialiteten i *högre grad* utmärker arbetssituationen än vad socialsekreterarna ger uttryck för då tillfredsställelse utifrån medkänsla genom det stöd de erhåller på arbetet inte blir tillräcklig vid vissa svåra situationer eller vid för stor ärendemängd. Stödet socialsekreterarna får på arbetet lider brist på tillräcklig social responsivitet i förhållande till denne som en hel människa (Conrad & Kellar-Guenther 2006). Eftersom materialet visar att socialsekreterarna arbetar med sig själva som verktyg, ser vi även att det krävs tid för ventilering av sina *personliga* känslor som är kopplade till ärendet. Behovet av att ventilera sina problem på arbetet med sin partner hemma kan vara en indikation på att det behöver ges ytterligare tid för ventilering på arbetet för några socialsekreterare inte ska uppleva att de *måste* tala om sina känslor och upplevelser i arbetet hemma. Detta kan också belysas genom en av respondenternas uttalande om att hon önskar personlig handledning.

Socialsekreterarna ger mer än vad de får i relationen till klienten vilket är en ojämlikhet som ingår i arbetsbeskrivningen. Hochschild (2012) menar att denna ojämlikhet kan uppvägas om den anställde ges tillräcklig möjlighet av organisationen att bearbeta sina känslor genom ett friare flöde av vad Asplund (2010) kallar social responsivitet. Denna möjlighet till bearbetning finns till viss del men kan tolkas vara otillräcklig eftersom några socialsekreterare upplever psykisk trötthet på sin fritid. De tar då med sig den abstrakta socialiteten till privatlivet under perioder med tyngre och fler ärenden samt lyckas inte ersätta den med konkret socialitet och den sociala responsivitet som hör till den. Vidare berättar några socialsekreterare att de upplever trötthet när de interagerar med människor utanför arbetet eftersom de återigen upplever att de bl.a. måste lyssna på andra (Asplund 2010). Detta förstår vi som att lyssna har blivit ett verktyg som associeras till utförandet av yrkesrollen som socialsekreterare. Lyssnandet blir synonymt med den abstrakta samhällsvarelsen *socialsekreteraren* som de inte får tillräcklig distans till, vilket förmodligen generar den trötthet några socialsekreterare berättar om.

Hanterandet av sina känslor utanför arbetet ser några respondenter endast som positivt, men att det ändå påverkar deras privata aktiviteter. Vikten av att distansera sig till det som upplevs på arbetet, för att undvika identifikation med yrkesrollen, görs genom aktiva val där några socialsekreterare enbart vill ingå i relationer som ger positiv feedback efter arbetet. Behovet av denna positiva feedback utanför arbetet kan förstås genom att dominansen av ett visst djupagerande möjligtvis är anpassat till klienterna i *en hög grad*, de tuffa känslorna som behandlas under mötet med klienten letas även upp hos socialsekreteraren då hon vill uppnå

en hög empatisk förmåga (Hochschild 2012) Därav vikten av det sociala stöd som några respondenter upplever sig behöva av sin omgivning hemma. Om relationer utanför arbetet utmärks av frånvaro av positiv feedback ökar risken för emotionell utmattning.

Andra respondenter ser stora risker för utbrändhet och känslomässig trötthet om man tar med arbetet hem i tankarna och förespråkar därmed en distans till klienten i den mån det inte skadar relationen. Bennet, Evans och Tattersall (1993) bekräftar riskerna för psykiskt lidande till följd av att inte inta ett nödvändigt distanstagande till klienten. Detta visar sig i resultatet genom några respondenters erfarenheter av att inte kunna koppla bort arbetet och därmed bära hem det och uppleva större utmattning. Risken är att distanstagandet leder, som Maslach (1985) skriver, till depersonalisering där man har en syn på klienterna där de uppfattas som opersonliga objekt för att kunna hantera deras krav bättre. Trots vissa socialsekreterares och ledningens positiva inställning till ett *visst* distanstagande finner vi risker med att ett för stort distanstagande kan skapa svårigheter i förhållande till klientrelationerna, eller till och med motverka sitt syfte. Distansen ska motverka risken för utbrändhet men där synen på klienterna som opersonliga objekt kan innebära att klienten betraktas som den abstrakta samhällsvarelse *klienten*, vilket enligt Asplunds (2010) teori är en riskfaktor för utbrändhet.

Slutligen innebär arbetet att socialsekreterarna även måste ta viss hänsyn till sig själva och göra ett *visst* avsteg från Holms (2009) definition av den professionella rollen. De måste finna balansen mellan att uppleva sitt arbete som meningsfullt då man hjälper klienterna men samtidigt undvika risken för att bli alltför hängiven och uppleva emotionell utmattning (Conrad & Kellar-Guenther 2006). Detta visar materialet då upplevelser av trötthet mestadels beror på att känslor och tankar kring klienterna blir en för omfattad del av ens personliga liv (Hochschild 2012). Vidare förstår vi resultatet som att social responsivitet inte enbart behöver upplevas som positivt eftersom resultatet visar att tröttheten är kopplad till känslan av att behöva vara social utifrån vissa förväntningar. Asplunds (2010) teori om att förväntningar och riktlinjer tyglar elementär social responsivitet innebär inte att det känslomässiga gensvaret försvinner, men att det likväl kan bidra till utbrändhet eller trötthet då socialsekreterarens sociala responsivitet inte är tillräckligt fri som en del av ett ömsesidigt emotionellt arbete och utbyte.

## 7. Sammanfattning

Vi har utifrån ett socialpsykologiskt perspektiv undersökt hur utredande socialsekreterare inom barn- och ungdomsverksamheten hanterar de känslor som uppstår utifrån mötet med klienten. Vi tar även hänsyn till faktorer som roll, stöd och ärendemängd som kan påverka denna hantering samt vilka konsekvenser hanteringen av känslorna genererar. Detta söker vi förståelse för utifrån ett hermeneutiskt perspektiv genom åtta kvalitativa intervjuer utförda på en socialförvaltning i en specifik kommun. Syftet är således att genom deras upplevelser göra en tolkning av den arbetssituation dessa socialsekreterare befinner sig i utifrån framförallt begreppen emotionellt arbete, ett professionellt förhållningssätt och social responsivitet. Analysen utgår ifrån fyra teoretiker i relation med varandra där Goffmans (2007) och Asplunds (2010) teorier är mer generella medan Hochschild (2012) och Holm (2009) är mer substantiella teorier.

Utifrån vår tolkning drar vi slutsatsen att ett flertal socialsekreterare upplever att bilden de har av sin yrkesroll återspeglas i förväntningar från organisationen och klienterna som resulterar i det framträdande som socialsekreterarna gör i klientmötet. Denna yrkesroll innebär att använda sig av en kombination av ett djup- och ytagerande vid mötet med klienten. Flertalet av socialsekreterarna har en dominans av ett visst djupagerande som är anpassat till klienten genom att vara mer empatisk än distanserad. Ett fåtal socialsekreterare använder sig mer av ett visst ytagerande, ett till viss del cyniskt förhållningssätt, gentemot klienten genom att distansera sig från ärendet för att inte bli för involverad. Således skyddar de sina egna känslor, men enbart i den mån det inte blir negativt för relationen med klienten. Socialsekreterarna är i behov av denna balans för att bygga en relation med klienten som till viss del är präglad av konkret socialitet, men där socialsekreterarna ändå uppfattar sig som en abstrakt roll de måste utföra för att bemästra arbetet. Således existerar en form av emotionellt lönearbete i deras yrke som socialsekreterare där de bör producera en viss sinnesstämning för att uppnå ett förtroende ifrån klienten.

Den stora utmaningen i yrket är att ha en lagom kombination mellan ett sunt distanstagande till ärendena för att kunna utföra yrkesrollen och samtidigt inta ett empatiskt förhållningssätt för att känna in och förstå sina klienter. Detta kan även likna förbindelsen mellan konkret och abstrakt socialitet som medföljer både under och efter mötet för att göra ett väl utfört arbete. Till följd av den professionella yrkesroll som socialsekreterarna måste upprätthålla i mötet förhindras den ömsesidiga sociala processen som vanligtvis sker i ett samtal. Istället blir det

responsiva utbytet mer ensidigt till fördel för klienterna, där mötet domineras av en viss abstrakt socialitet som sedan vid ömsesidig ventilerings med kollegorna efter mötet övergår till mer konkret socialitet. När känslorna kring arbetet ständigt är i tankarna och när responsen från omgivningen blir mer begränsad, där den abstrakta socialiteten dominerar, under perioder med tyngre och mer tidskrävande ärenden kan konsekvenser som trötthet, emotionell utmattning och sömnproblem uppkomma.

För att långsiktigt orka med yrkesrollen utförs hanteringen av känslor till stor del efter mötet i form av ventilerings med andra anställda. En av våra största upptäckter var hur viktig den sociala responsen inom en väl fungerande arbetsgrupp med tillförlitlighet till varandra, i samband med bl.a. handledning, var för att öppet kunna reflektera över sina upplevelser. Detta var något som samtliga socialsekreterare upplevde fanns inom avdelningen. Vidare var även yrkeserfarenhet centralt i det som socialsekreterarna ansåg vara underlättande för hanterandet av känslor före, under och efter mötet. Innan mötet utfördes individuella förberedelsestrategier vilket uppstått under anställningstiden. Under mötet upplevdes en större trygghet till följd av den kunskap socialsekreterarna samlat genom erfarenheter. Erfarenheten visade sig även vara en bidragande faktor till att kunna distansera sig från arbetet när arbetsdagen var avslutad.

Slutligen bör återigen komplexiteten i socialsekreterarnas arbetssituation lyftas fram där de under klientmötet interagerar och fungerar som ett stöd för klienterna, vilket speglar att de må vara abstrakta samhällsvarelser men som ändå måste hjälpa klienterna med sina konkreta problem i deras konkreta värld. Stödet sker i form av att lyssna och blir därför en symbol för socialsekreteraren. Således kan även sociala interaktioner i form av lyssnande i privata situationer associeras med rollen som den abstrakta samhällsvarelse *socialsekreteraren*, vilket kan medföra en trötthetskänsla knuten till själva lyssnandet.

## 8. Reflektioner

Utifrån vår socialpsykologiska analys har vi funnit slutsatser om att tillgängligheten och tillåtelsen för öppenhet angående sina känslor på sin arbetsplats har en avgörande betydelse för upplevelser och hantering av sina klientrelaterande känslor. Vi bedömer det som att hanteringen av sina känslor under mötet är relativt individuellt präglade i förhållande till yrkesrollen de måste utföra, vilket kan resultera i att de själva kan välja ett visst förhållande mellan djup- eller ytagerande för att hantera sina känslor under samtalet med klienten. Vi ser dock att hanteringen av sina känslor efter mötet med klienten är oerhört verksamhetsberoende, något som vi reflekterar över utifrån vikten av en bra arbetsgrupp och goda möjlighet till ventilerings där man kan erhålla social respons och stöd för att uppnå ett gott välbefinnande.

Vår studie har utgått ifrån ett socialpsykologiskt perspektiv där vi inte fokuserat på organisatoriska förhållanden utan främst studerat relationella samspel på arbetsplatsen. Att studera mer organisatoriska faktorer hade varit intressant, men med risk för att vår studie blivit för omfattande valde vi att begränsa oss och enbart undersöka organisatoriska faktorer i en mindre skala utifrån faktorerna som vi syftat på – roll, stöd och ärendemängd. Därmed har inte institutionella organismer studerats i vår undersökning, vilket hade varit intressant att vidare undersöka i en annan studie men möjligtvis med ett mer sociologisk perspektiv. I samband med detta hade det varit relevant att expandera urvalet till att omfatta både socialsekreterare som erhåller bl.a. reguljär handledning i förhållande till dem som inte gör det, eftersom vi fått information om att handledning inte måste ingå i arbetet men är ett viktigt instrument för att kunna ventilera sina känslor. Vidare hade man även genom ett socialpsykologiskt perspektiv kunnat undersöka hur de sociala relationerna på arbetet påverkar individens hantering av sina känslor som uppstår utifrån klientmötena samt vilken betydelse arbetsstrukturen och tilliten till arbetsgruppen i sin tur har för ens långsiktiga välmående. Detta kan vara en framtida forskningsstudie som kan utveckla förståelsen av den problematik vi behandlat.

Vid en återblick på uppsatsarbetet kan vi reflektera över val och infallsvinklar som varit vägledande genom studien, och om dessa varit mest lämpliga. Det första vi vill poängtera är giltigheten i resultatet där vi inte kan generalisera vårt intervjumaterial, vilket inte heller var vårt syfte. Detta beror främst på att vi ser resultatet av denna undersökning som något annorlunda i förhållande till den situation som får medial uppmärksamhet. Samtidigt ser vi att den personal som i sitt arbete ges möjlighet att hantera sina känslor på ett konstruktivt och

relationellt sätt sannolikt har en arbetssituation som är positiv både för sig själv och i förlängningen för de klienter som de arbetar med.

Vi upplever att sammansmältningen mellan våra teorier har bidragit till att de kompletterar varandra bra. Genom belysning av problematiken kring socialsekreterarnas hantering av sina känslor utifrån socialpsykologiska teorier skiljer sig vår studie från tidigare forskning. Vi har genom samspelet mellan våra teorier kommit fram till att socialsekreterarna i deras arbete befinner sig i en gråzon där fenomenet inte kan förklaras svart eller vitt genom teorierna var för sig. Deras arbetssituation kan inte bli förstådd utifrån enbart en teori utan kräver samspel och kombination av samtliga teoretiska begrepp, såsom att de exempelvis använder sig av ett empatiskt förhållningssätt i kombination med ett ytagerande. Det är även möjligt att spekulera kring delar i teorin om emotionellt arbete i förhållande till vår studie. Med utgångspunkt ifrån Hochschild (2012) som menar att hon granskar hantering av känslor före, under och efter upplevde vi det problematiskt att granska känslor före i förhållande till vår studie. Vi såg inte att socialsekreterarna innehar specifika känslor innan mötet, utan att känslor innan enbart framträdde utifrån samlade erfarenheter från tidigare möten d.v.s. känslor som upplevs före ett möte är känslor som är ett resultat av ett tidigare möte.

Vid reflektioner kring giltigheten i analysen var vi som forskare måna om att ge läsaren en helhetsbild vid presentationen av materialet för att sedan analysera de delar av den som ansågs mest intressanta i förhållande till studiens syfte. Läsaren ges därmed en möjlighet att följa analysen av materialet som inte har tagits ur sin kontext, något som tillsammans med att vi varit två som diskuterat tolkningar i materialet ökar giltigheten i vår analys. Vidare kan vi slutligen återknyta till vår tidigare förförståelse, fullborda den hermeneutiska cirkeln, och konstatera att vi utifrån resultatet uppnått en nyanserad socialpsykologisk förståelse kring att socialsekreterarna hanterar känslor genom en kombination mellan ett djup- och ytagerande. Således har vi uppnått en ny förståelse om att möjligheterna kring ventilerings av sina känslor har betydelse för det subjektiva välbefinnandet, där vi ser att om den konkreta socialiteten dominerar på arbetsplatsen utanför klientmötena är det lättare att bemästra yrket.

Studien visar att majoriteten av socialsekreterarna ventilerar sina känslor och upplevelser med kollegorna eller i grupphandledningen utifrån sin yrkesroll, vilket kan förstås som att det sker genom rollen som kollega till en annan kollega. Detta kan betyda att de känslor och upplevelser som är relaterade till socialsekreteraren som *enskild person* eventuellt inte ventileras på arbetet men som det samtidigt måste ges möjlighet till eftersom socialsekreterarna har *sig själva* som verktyg i mötet med klienten. Vidare kan detta förklara

vissa respondenters känsla av att vilja ventilera sina emotioner och upplevelser med sina partners hemma eftersom de känner dem som person utanför yrkesrollen. Det innersta av en person hanteras möjligtvis endast med någon som väl känner denne individ, eller i personlig handledning där det enbart sker ventilerings av enskilda känslor mellan individ-individ. Frågan är om det därmed hade varit en fördel för socialsekreterarna att erhålla enskild handledning för att minimera känslorna av trötthet som vissa socialsekreterare upplever och inte ta med arbetet hem? Slutligen ser vi dock att utan den goda möjligheten till den handledning de erhåller, trivsamma arbetskollegor och chefer hade socialsekreterarnas hantering av sina känslor varit betydligt tuffare.

# Referenslista

## Tryckta källor

- Asplund, Johan (2010) *Det sociala livets elementära former*. Göteborg: Bokförlaget Korpen
- Bennet, Paul., Evans, Robert and Tattersall, Andrew (1993) Stress and Coping in Social Workers: A Preliminary Investigation. *B. J. Social Wk.* nr. 23 (1): 31-44
- Birkler, Jacob (2012) *Vetenskapsteori: en grundbok*. Stockholm: Liber AB
- Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2. uppl. Malmö: Liber AB
- Conrad, David and Kellar-Guenther, Yvonne (2006) Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. *Elsevier* nr. 30 (10): 1071-1080
- Dalen, Monica (2007) *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups utbildning AB
- Goffman, Erving (2007) *Jaget och Maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag
- Hassmén, Nathalie & Hassmén, Peter (2008) *Idrottsvetenskapliga forskningsmetoder*. Stockholm: SISU Idrottsböcker
- Hochschild, Arlie Russel (2012) *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. The University of California Press
- Holm, Ulla (2009) *Det räcker inte att vara snäll: om empati och professionellt förhållningssätt inom människovårdande yrken*. Stockholm: Natur & Kultur
- Hsieh, Chih-Wei., Jin, H. Myung and Guy, E. Mary (2012) Consequences of Work-Related Emotions Analysis of a Cross-Section of Public Service Workers. *The American Review of Public Administration* nr. 42 (1): 39-53
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB
- Malmros, Eva (2005) *Socialsekreterare*. nr. 8. Solna: Arbetsmiljöverket statistikenheten
- Maslach, Christina (1985) *Utbränd*. Stockholm: Natur & Kultur



Persson, Anders (2012) *Ritualisering och sårbarhet – ansikte mot ansikte med Goffmans perspektiv på social interaktion*. Stockholm: Liber AB

Shier, Micheal L and Graham, John R (2010) Work-related factors that impact social work practitioners' subjective well-being: Well-being in the workplace. *Journal of Social Work* nr. 11 (4): 402-421

Tham, Pia, Meagher, Gabrielle (2008) Working in Human Services: How Do Experiences and Working Conditions in Child Welfare Social Work Compare. *Oxford University Press* nr. 39 (5): 807-827

Vetenskapsrådet (2008) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Widerberg, Karin (2002) *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur AB

Ödman, Per-Johan (2007) *Tolkning, förståelse, vetande. Hermeneutik i teori och praktik*. Finland: Nordstedts akademiska förlag

## Internetmaterial

SOU 2000:38 *Välfärd, vård och omsorg* hämtat från [www.regeringen.se](http://www.regeringen.se) den 6 november 2014

SOU 2001:79 *Välfärdsbokslut för 1990-talet* hämtat från [www.regeringen.se](http://www.regeringen.se) den 6 november 2014

SOSFS 2014:6 *Barn och unga – Utredda, planera och följa upp öppenvårdsinsatser enligt socialtjänstlagen* hämtat från [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se) den 6 november 2014

Tham, Pia (2014) "Socialsekreterares villkor har försämrats allvarligt" hämtat från [www.dn.se/debatt](http://www.dn.se/debatt) den 21 oktober 2014

# Bilagor

## Bilaga 1. Intervjuguide

# Intervjuguide

---

### Etiska riktlinjer

- Syftet med studien
- Samtycke/Frivillighet
- Konfidentialitetskravet
- Nyttjandekravet

### Bakgrund/Arbete

- Hur gammal är du?
- Vad har du för akademisk bakgrund?
- Hur länge har du varit anställd på din nuvarande tjänst och vad har du för yrkestitel?
- Har du liknade arbetserfarenheter?
- Vad har du arbetsuppgifter och hur många klientmöten har du i veckan?

### Roll/Professionalitet

- Vad har du för rutiner och riktlinjer att hålla dig till vid ett klientmöte?
- Upplever du att ditt arbete påverkar dig emotionellt? Om ja, hur ofta och på vilket sätt?
- Hur förväntas du av organisationen och ledningen att hantera de känslor som uppstår hos dig före, under och efter ett klientmöte?
- Vad upplever du att klienterna har för förväntningar på dig som socialsekreterare?
- Upplever du att dina egna känslor krockar och/eller styrs av det som du förväntas känna?
- Vad upplever du känslomässigt krävs och hur gör du för att bemästra yrkesrollen?

## Känslor

- Försöker du ofta kontrollera dina känslor i ditt arbete med klienten eller upplever du att du kan visa dina genuina känslor i mötet? Om du inte kan uppvisa dina genuina känslor, vad i situationen avgör detta?
- Vad väcks för känslor hos dig innan ett möte med en klient? Hur förbereder du dig känslomässigt inför detta möte?
- Hur hanterar du känsloreaktioner från barn och föräldrar och vad väcker dessa reaktioner för känslor hos dig?
- Har det funnits tillfällen där du behövt dölja dina känslor inför en klient? Vilka känslor är det? Varför visar du inte dem?
- Upplever du att ditt arbete kräver att du producerar känslor i mötet som du egentligen inte känner? Hur hanterar du detta?
- Vilka känslor kan vara svårare för dig att släppa när du avslutat ett klientmöte? Hur bearbetar du dessa känslor?

## Påverkande faktorer för hantering av känslor

- Kan du beskriva hur och var du kan bearbeta dina känslor?
- Var hämtar du din energi ifrån för att hantera känslor som uppstår i arbetet?
- Upplever du att din känslomässiga hantering har förändrats hos dig själv från ditt första klientmöte till de möten du har med dina klienter idag? I så fall på vilket sätt?
- Vilka organisatoriska omständigheter upplever du påverkar din känslohantering?
- Upplever du stöttning och rådgivning från organisationen vid din hantering av dina känslor? I så fall hur och vilken påverkan har det för din känslohantering?

## Konsekvenser av att hantera känslor

- Upplever du att det är svårt att distansera sig emotionellt från arbetet? Om ja, vilka konsekvenser får detta? Om nej, vad har du för strategier för detta?
- Vad gör du för att inte ”ta med arbetet hem”?
- Vad upplever du att ditt hanterande av dina känslor ger för konsekvenser för dig personligen? Är dessa konsekvenser positiva eller negativa?
- Vad skulle du säga är viktigt att tänka på som nyanställd socialsekreterare vad det gäller hanterandet av sina egna emotioner i klientarbetet?
- Är det något du vill tillägga när det kommer till hanteringen av känslor i arbetet?

Jacline Cohen, studerar för en  
Filosofie kandidatexamen med  
huvudområdet socialpsykologi på  
Högskolan i Halmstad.

Anna Törnkvist, studerar för en  
Filosofie kandidatexamen med  
huvudområdet socialpsykologi på  
Högskolan i Halmstad.



Besöksadress: Kristian IV:s väg 3  
Postadress: Box 823, 301 18 Halmstad  
Telefon: 035-16 71 00  
E-mail: [registrator@hh.se](mailto:registrator@hh.se)  
[www.hh.se](http://www.hh.se)