



HÖGSKOLAN
DALARNA

Examensarbete

Socionomprogrammet

Man är ju ändå en människa

**En kvalitativ intervjustudie av socialsekreterarnas egna emotioner i
handlägningsarbetet**

You are only a human being

Författare: Ella Finnman, Harpreet Kaur

Handledare: Anders Hurtig

Examinator: Kari Jess

Ämne: Socialt arbete

Kurskod: SA 2020

Poäng: 15 HP

Examinationsdatum: 2020-01-17

Jag/vi medger publicering i fulltext (fritt tillgänglig på nätet, open access):

Ja Nej

Innehåll

| | |
|---|-----------|
| Sammanfattning | 6 |
| Abstract..... | 7 |
| Förord | 8 |
| Inledning | 9 |
| 1.1 Problemformulering | 9 |
| 1:2 Syfte och frågeställningar | 10 |
| 1:3 Studiens relevans för socialt arbete | 10 |
| 1:4 Socionomyrkets framväxt | 11 |
| 2. Tidigare forskning..... | 11 |
| 2:1 Sammanfattning av tidigare forskning | 14 |
| 3. Centrala begrepp och teorier | 14 |
| 3:1 Emotioner och känslor..... | 15 |
| 3:2 Coping | 15 |
| 3:3 Copingsstrategier..... | 16 |
| Problemfokuserad copingstrategi | 16 |
| Emotionsfokuserad copingstrategi | 16 |
| Undvikande copingstrategi | 17 |
| 3:4 Hochschilds emotionssociologi | 17 |
| 3:5 Goffmans främre- och bakre region..... | 17 |

| | |
|---|-----------|
| 4. Metod | 18 |
| 4:1 Undersökningsdesign och metodval | 18 |
| 4:2 Förförståelse | 19 |
| 4:3 Urval | 19 |
| 4:4 Tillvägagångssätt | 20 |
| 4:5 Metod analys | 21 |
| 4:6 Etik | 22 |
| 4:7 Bedömning av kvalité | 23 |
| 4:8 Metoddiskussion | 24 |
| 5. Resultat | 27 |
| 5:1:1 Återhållsamhet | 28 |
| 5:2 Strategier | 29 |
| 5:2:1 Kollegialt stöd | 29 |
| 6. Diskussion | 30 |
| 6:1 Arbetets komplexitet | 31 |
| 6:1:1 Återhållsamhet | 32 |
| 6:2 Att hantera sitt arbete | 32 |
| 6:2:1 Kollegialt stöd | 33 |
| 7. Konklusion och framtida forskning | 35 |
| 8. Referenser | 37 |
| 9. Bilagor | 40 |

| | |
|-----------------------|-----------|
| Bilaga 1 | 40 |
| Bilaga 2 | 42 |
| Bilaga 3 | 44 |
| Bilaga 4 | 46 |
| Bilaga 5 | 47 |

Sammanfattning

Socialnämnden verkar för att barn och ungdomar växer upp under trygga förhållanden och har ansvaret för att utreda när barn far illa (Socialstyrelsen, 2019).

Socialsekreterare arbetar klientnära i barnfamiljernas privata sfär, tar del av svåra livssituationer, bedömer behov och vidtar åtgärder för barnets- och familjens bästa. Socialsekreterare förväntas bemöta klienternas och hantera sina egna emotioner/känslor, arbetet anses därför vara känslomässigt krävande. Studiens syfte är att undersöka hur socialsekreterare inom barn- och ungdomsenhet hanterar sina emotioner i arbetet, vilka strategier de använder, samt om det skulle vara värdefullt att få undervisning om känslohantering. Studien har en kvalitativ ansats, datainsamlingen har skett genom sex semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare. Resultatet visar att arbetet kräver emotionellt engagemang av socialsekreterare samt återhållsamhet med att visa sina egna känslor i arbetet. Vidare visar resultatet att socialsekreterarna använder sig av olika strategier för att hantera egna emotioner som uppkommer i arbetet.

Nyckelord: *coping strategier, emotionell stress, emotioner och socialt arbete.*

You are only a human being – A qualitative interview study of the social workers own emotions in the management work

Authors: Ella Finnman and Harpreet Kaur

Dalarna University

Academy of Education, health and society

Social work program

Bachelor thesis, 15 credits

Autumn term 2019

Abstract

The Social Welfare Board work to ensure that children grow up in safe circumstances and they are responsible for investigating and child safety (Socialstyrelsen, 2019).

Social workers work closely in the private sphere of children and caregivers, take part of difficult life situations and take action for their wellbeing. Social workers are expected to respond and manage their clients and own emotions/feelings, the work is therefore considered emotionally demanding. The study aims to examine how social workers within the Childcare handle their emotions at work, what strategies they use and whether it would be valuable to be taught about emotional management. Data collection has been conducted through semi-structured interviews with six social workers. The results show that the work requires strong emotional commitment by social workers and they must show restraint regarding their own feelings at work. Furthermore, the results show that social workers use different strategies to manage their own emotions that arise at work.

Key words: coping strategies, emotional stress, occupational stress, emotions and social work

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till alla våra intervjupersoner, utan er hade denna studie inte varit möjlig. Ett stort tack till vår handledare Anders Hurtig som väglett oss med värdefulla kommentarer och synpunkter samt gett oss snabba svar vid frågor och funderingar. Tack till Rita och Sarianna som granskat uppsatsen och lämnat värdefulla synpunkter. Vi vill tacka varandra för all uppmuntran, stöd, stimulerande diskussioner under uppsatsskrivningen. Hela studien är ett resultat av samarbete. Sist men inte minst tack till våra nära och kära för att de har stått ut med oss under denna tid då vi mestadels varit frånvarande.

Inledning

1.1 Problemformulering

Genom socialtjänstlagen stadgas det att socialnämnden ska sörja för att barn och ungdomar som riskerar att utvecklas ogynnsamt får det skydd och stöd de behöver (SFS 2001:453). Socialnämndens uppgift är att utifrån utredningen ta ställning till om barnet har behov av insatser från nämnden. Med utredning avses all den verksamhet som syftar till att göra det möjligt för nämnden att fatta beslut i ett ärende. (Socialstyrelsen, 2015).

Socialstyrelsen (2015) definierar arbetet med barn och unga som ett av socialtjänstens svåraste uppdrag. Vilket ställer höga krav på att socialsekreterare inom sociala barn- och ungdomsenheten har rätt kompetens för att rättssäkerhet ska upprätthållas, samt för att förutsättningar ska finnas för att bedriva arbetet med god kvalitet. Ofta hanterar socialsekreterare komplexa sociala problem och gör kvalificerade bedömningar. Arbetet innefattar i många fall att fatta svåra beslut som innebär ett stort ingripande i barn och vårdnadshavarnas privata sfär. Handläggare ansvarar för att göra viktiga bedömningar som att inleda en utredning eller inte, att utreda och bedöma behovet av stödinsatser eller andra åtgärder, föreslå insatser och följa upp dessa.

Arbetsmiljöverkets (2018) inspektioner om arbetsmiljö för socialsekreterare i hälften av Sveriges kommuner har resulterat i att samtliga 145 granskade socialkontor har fått krav på förbättringar för att komma tillrätta med allvarliga brister och ohälsosam arbetsmiljö. Inspektionen visar att arbetsrelaterad sjukfrånvaro och psykisk ohälsa är hög bland landets socialsekreterare och hot, trakasserier och våld är vanligt förekommande i arbetet. Hög personalomsättning med tydliga tecken på flykt från arbetsplatsen och delvis även från yrket. Kommunerna brister ofta i sin introduktion av nya socialsekreterare och de flesta socialsekreterare drar sig för att rapportera om händelserna av rädsla för synliggörandet av egna brister. Under inspektionerna har de som utfört projektet fått höra att ”Lite ska man tåla – det ingår i arbetet”.

I en brittisk studie (Winter, Morrison, Cree, Ruch, Hadfield & Hallett, 2019) undersökte författarna det kommunikativa utbytet mellan socialarbetare och barn i en omfattande studie och det blev tydligt att uttryckssätt, hantering av emotioner och känslor utgör centrala delar i samtalen men att detta ändå är ett försummat område inom sociala arbetet. Trots att möten

mellan socialarbetare och barn var ofta utmanande och känslomässigt laddade var dessa förfaranden inte erkända eller synliggjorda i de bredare organisationerna inom socialt arbete.

Hansson (2011) skriver att personer som väljer ett människovårdande yrke gör det på grund av sin vilja att hjälpa, göra nytta och för känslan att göra något värdefullt för andra. Detta ger också personen själv ett värde och tillfredsställelse av att göra något meningsfullt. I yrken som ställer krav på medmänsklighet och berör svårigheter, lidande och orättvisa är det inte möjligt att undvika känslor som väcks. Fastän man lär sig med åren och med erfarenheten att man ”vänjer sig” vid att möta insikten om att livet inte alltid är en dans på rosor, behöver känslorna hanteras på något sätt i det dagliga arbetet. Vidare menar Hansson (2011) att om personal inte ges ”rimliga arbetsvillkor och förutsättningar att hantera ångest och svåra känslor på ett konstruktivt sätt kan det bli ett hinder för kvaliteten – eller resultera i att personal slutar, för att den helt enkelt inte orkar eller kan vara nöjd med sin arbetsinsats” (s. 16).

1:2 Syfte och frågeställningar

Syfte med studien är att undersöka om och hur socialsekreterare inom barn- och ungdomsenheter hanterar sina känslor som uppkommer i arbetet. Vilka strategier de använder sig av för att hantera sina känslor vid handläggning av svåra ärenden. Vidare berör studien om behov finns av utbildning inom känslohantering.

-Hur ser eventuella strategier ut som socialsekreterare använder sig av för att hantera sina känslor i svåra handlägningsärenden.

-Hur ser eventuellt stöd ut som tillhandahålls av arbetsplatsen för att hitta och vidmakthålla strategier för känslohantering.

-Hur ser socialsekreterare på att få kunskap om känslohantering under utbildning på högskola/universitet.

1:3 Studiens relevans för socialt arbete

Astvik och Melin (2007) påtalar behovet av strategier samt undervisning om egen känslohantering som professionell socialarbetare. Den höga personalomsättningen inom socialtjänsten kan ses som delvis orsakad av ojämn fördelning mellan krav och resurs. De som

väljer att sluta sin anställning är ofta de med längst erfarenhet av socialt handläggningsarbete (Pösö & Forsman, 2013). Kvar blir medarbetare med mindre erfarenhet. När kompetensen och erfarenheten försvinner hamnar många arbetsplatser i en ond cirkel. Efter en genomgång av tidigare studier inför föreliggande examensarbete, pekar flera studiers resultat på vikten av adekvat stöd på arbetsplatsen. Den kanske mest värdefulla delen av rätt stöd inom handläggningsarbetet är det emotionella stödet för att kunna hantera de känslor och intryck man får i det dagliga arbetet som socialsekreterare.

Förhoppning med denna studie är att blivande socialsekreterare och verksamma kan få ökad förståelse för vad emotioner i arbetet har för betydelse. Studiens resultat kan användas för vidare forskning samt bidra till att synliggöra den ringa diskussionen om fenomenet inom den sociala utbildningens fält.

1:4 Socionomyrkets framväxt

Den första utbildningen av föreståndare/föreståndarinnor startade i Stockholm år 1908 (Holgersson, 2008). Utbildningens pågick då sex månader. 1930 hade utbildningen förändrats och blivit två terminer samt infört för praktik på ålderdomshem, lasarett och sinnessjukhus. 1933 kom en treårig utbildning som var en sammanslagning av två tidigare utbildningar, barnhemsföretändarinna samt ålderdomsföreståndarinna. Den nya utbildningen fick namnet Sociala Barnavårdsseminariet. Som examinerad fick man titeln Socialpedagog. 1977 blev socialpedagogutbildningen en högskoleutbildning. Utbildningen hade en praktisk del samt en teoretisk del. Praktiken företogs på institutioner som bedrev behandlingsarbete för barn och ungdom. 1983 kom den sociala omsorgslinjen (Holgersson, 2008). Den hade tre olika inriktningar för olika yrkesområden, äldre- och handikappomsorg, omsorg av psykiskt utvecklingsstörda (funktionsvarierade) samt socialpedagogiskt behandlingsarbete.

1921 startade institutionen för socialt och kommunal utbildning och forskning i Stockholm (Holgersson, 2008). Institutionen startade på initiativ av CSA, Centralförbundet för socialt arbete. Tidigare utbildningar var inriktade på fattigvårdsinspektion, bostads- och hemarbetsinspektion samt barnavårdsinspektion. 1964 fick socionomutbildningen högskolestatus i Sverige.

2. Tidigare forskning

Gil och Weinberg (2015) beskriver hur socialarbetare som arbetar med traumapatienter bemästrar och hanterar sina emotioner. I sin studie utgår Gil och Weinberg från copingteori. Studien vill utforska sambandet mellan copingsstrategier, inre resurser, demografi samt sekundärt trauma. Författarna beskriver att sekundärt trauma kan orsakas av att ta del av andras berättelse kring traumatiska upplevelser. Studien bygger sina resultat på terapeuter med socialarbetarutbildning som arbetar inom traumabehandling. Enligt författarna kan de behandlande terapeuterna drabbas av compassion fatigue, vicarious traumatisation eller secondary trauma genom det arbete de utför med klienterna.

Översatt till svenska betyder begreppen känsloutmattning, utbrändhet och sekundärt trauma. Begreppen beskriver den process i vilken terapeuten skapar en relation med klienten. De får en nära ingång till klientens starka emotioner i sådan utsträckning att terapeuten själv kan drabbas av traumaliknande symtom. De traumaliknande symtomen kan vara, sorg, fruktan, raseri, smärta, känsla av orättvisa, grymhet, hopplöshet, lidande samt posttraumatiska symtom. Dessa symtom kan förkortas ST (sekundärt trauma). Gil och Weinberg beskriver unika riskfaktorer kring ST. Dessa kan vara otillräcklig arbetsträning och tillsyn på arbetsplatsen, hög ärendebelastning, hög andel klienter som gått igenom trauman och identifiering med offret. Andra riskfaktorer kan vara eget upplevt trauma, för lite eller inget stöd på arbetsplatsen, samt bristande stöd i privatlivet. Enligt Gil och Weinberg har terapeutens val av copingstrategi stor betydelse för om denne kan hantera/anpassa sig för att klara av det terapeutiska arbetet med klienten.

Pösö och Forsmans (2013) studie från Finland syftar till att få inblick i vad som får socialarbetare att fortsätta inom handläggningsarbete. Studien visar på att de positiva elementen som gör att man fortsätter inom socialt arbete varierar beroende av ålder samt erfarenhet hos socialarbetare. Vidare beskriver författarna att det viktigaste skälet till att socialarbetare som intervjuades fortsatte inom socialt arbete handlade om gemensamt stöd och konsultation från kollegor. Tid för egen reflektion och gemensam reflektion var också viktigt för hur man hanterade sitt arbete. Enligt författarna visar studien att socialarbetare värderar den relation de kan få med sina klienter samt möjligheten att jobba mot positiv förändring i barnens liv. Studien föreslår att behov finns av hanterbara strategier för socialarbetare så att de kan hantera arbetets krav och påfrestningar. Vidare pekar resultatet av studien på att socialt arbete kan vara tvådelat, dels förekommer situationer som involverar stress och dels situationer som är belönande.

Dwyer (2007) menar att socialarbetarstudenter bör få kunskap om det sociala arbetets komplexitet samt egna känslöhantering. Enligt Dwyer finns mycket lite eller ingen undervisning om den stress socialarbetare kan uppleva i sitt arbete. Vidare menar Dwyer att risken för att man som nyexaminerad socialarbetare hittar egna strategier som stjälper mer än hjälper är stor. Författaren menar att om man inte får undervisning och kunskap om alla delar av det sociala arbetet och de inflytande känslor har i yrket, är det som att "bli visad utvalda scener men inte hela föreställningen". I sin studie jämför Dwyer polisens insatser i sin yrkesroll med socialarbetare och de insatser som de dagligen utför. Dwyer (2007) beskriver en känslomässigt ansträngande polisinsats. Poliserna tvingades identifiera avlidna individer efter ett större tillbud. När man följt upp polisens arbete efter insatsen framkom det att poliserna klarat uppgiften trots att den genererat starka känslor och stress. De poliser som var med i arbetet beskriver att de klarade det genom att de kände hur viktig deras insats var, samt att det värdesätts högt av allmänheten. Närmare beskriver studien att de klarade uppgiften genom arbetets struktur med väl definierade uppgifter, kollegialt stöd, översikt och förståelse för de svårigheter som fanns på platsen, samt den uppskattning de kände från arbetsledningen och de anhöriga.

Astvik och Melins (2012) studie syftar till att identifiera olika mönster av copingstrategier som används för att hantera obalansen mellan arbetskraven och tillhandahållna resurser. Författarna undersökte även hur olika copingstrategier påverkade professionellas hälsa och servicekvalitet. Datainsamlingen gjordes under perioden våren till hösten 2008 med hjälp av ett frågeformulär som skickades till 247 personer på nio arbetsplatser, tre inom hemvård, tre inom socialt arbete och tre inom barnomsorgsarbete. Genom klusteranalys av det insamlade materialet fann man tre olika copingstrategier, dessa är *kompensations- och kvalitetsreducerande strategier, hjälpsökande strategier och självstödjande strategier*. Kompensations- och kvalitetsreducerande strategier handlar om att arbeta mer intensivt, avstå lunch- och fikaraster, ta med sig jobbet hem, tänka på jobbet på sin lediga tid och ta på sig mer arbete än vad som kan klaras av. De personer som däremot använder sig av hjälpsökande strategier höjer sin röst och diskuterar problemen. När krav på arbetet blir större än resurser pratar man med sina kollegor och meddelar sina chefer om hur den stressiga arbetssituationen upplevs och omprioriteringar i arbetet föreslås. Det sista strategin handlar om att stötta sig själv genom att arbeta mer intensivt och ta med sig arbetet hem under sin fritid. Dessa personer pratar sällan om det tuffa arbets klimatet med kollegor och chefer och visar inte heller något missnöje över ökade arbetskrav. Resultatet av studien visar att de som använder

sig av kompensations- och kvalitetsreducerande strategier utgör en riskgrupp, strategin har negativa hälsoeffekter och kvaliteten i arbetet hotas. Resultat visar också att större delen av de som försöker på egen hand att stötta sig själva jobbar inte heltid just på grund av att arbetsbelastning är påfrestande (Astvik & Melin, 2012).

Ett samarbetsprojekt, *Reflekterande kollegiala arbetsgrupper* (2018) mellan Linnéuniversitet och Sveriges kommuner och regioner har arbetats fram. Projektet syftar till att förebygga utveckling av stress/utmattning bland anställda inom kommuner och regioner. I projektet testas en intervention – kollegiala reflekterande samtalsgrupper. Resultatet visar att kollegiala samtalsgrupper på arbetsplatsen är gynnsamma för medarbetarnas hälsa och för förebyggandet av stress och utmattning.

2:1 Sammanfattning av tidigare forskning

Tidigare forskning pekar på vikten av att socialarbetare får undervisning om strategier för att hantera sina egna känslor i det professionella arbetet. Följden av att inte få rätt undervisning kan vara att man skaffar egna strategier som inte är hjälpsamma och som i förlängningen kan orsaka mer stress. I delar av de yrkesfält som socialarbetare kan tjänstgöra inom finns risk för att drabbas av ohälsa. Socialt arbete där man arbetar nära traumatiserade klienter kan leda till att socialarbetarna själva får liknande traumasymtom.

Tidigare forskning visar på vikten av kollegialt stöd samt adekvata strategier för att hantera arbetets olika krav. Kapitlet redogör för tre olika mönster av copingstrategier, kompensation, kvalitetsreducerande samt hjälpsökande copingstrategier. Enligt tidigare forskning ger de hjälpsökande strategierna bästa möjlighet att hantera och bemästra krav i arbetet med de resurser socialarbetare har att tillgå. Hjälpsökande strategi kan sägas vara när medarbetare, påtalar och diskuterar problem, vill hitta lösningar på olika situationer och kommer med förslag. Vidare visar tidigare forskning på vikten av reflektion tillsammans med kollegor för att förebygga stress och utmattning.

3. Centrala begrepp och teorier

Följande avsnitt presenterar studiens centrala begrepp och de teoretiska utgångspunkter som studien grundar sig på. För att förstå hur socialsekreterare hanterar olika emotioner utgår studien från Lazarus och Folkman samt Brattbergs copingteori med tillhörande copingstrategier. För att beskriva de emotionella aspekterna i socialsekreterarnas arbete

används Hochschilds emotional labour. Förutom dessa utgår studien från Goffmans begreppet front- och backstage från den dramaturgiska teorin för att redogöra för socialsekreterarnas myndighetsutövande roll. Först redogörs kort begreppen emotioner och känslor samt hur dessa används i studien.

3:1 Emotioner och känslor

Begreppet *emotion* kommer från franskans *émotion* och betyder känslöstämning, sinnesrörelse eller känsla. Upplevelser, fysiologiska förändringar och beteenden kännetecknar emotionella tillstånd. Begreppet *känsla* beskrivs som psykologisk term och lika betydande som *emotion* (NE. u.å.). Dahlgren och Starrin (2013) skriver att emotioner är livets väsen och att det inte finns några skäl att leva utan dessa. Emotioner betraktas utgöra själva grunden för mänsklig socialitet och emotioner ger besked om hur det ligger till med relationerna med andra organismer och till samhället som helhet.

I denna studie används begreppen synonymt för att beskriva påverkan av känslor som uppstår hos socialsekreterarna i olika situationer arbetet. Författarna utgår från båda begreppen eftersom samtliga deltagare i studien tolkat begreppen liktydigt i sina svar. Informanterna ger uttryck för flera emotioner, exempelvis glädje, frustration, ledsamhet eller sorgsenhet. Dessa emotioner påverkar dem i deras sätt att reagera samt agera under klientmöten.

3:2 Coping

Coping är ett engelskt begrepp som kan översättas till svenskan som stresshantering. Enligt Nationalencyklopedin är coping en bred term inom psykologisk stressforskning, och omfattar olika strategier för att hantera påfrestningar och krav (NE, u.å.). Lazarus och Folkman (1984) definierar begreppet coping som ständigt förändrande kognitiva och beteendemässiga ansträngningar för att hantera externa och interna krav som upplevs som överskridande av personliga resurser. Enligt Lazarus och Folkman (1984) är coping en processorienterad företeelse och det innebär att copingsstrategier anpassas till den omgivning som personen befinner sig i. Copingsstrategier används antingen för att hantera och lösa problem eller för att reglera sina känslomässiga reaktioner som kommer upp vid ett problem, därmed identifierar författarna två olika copingsstrategier, den ena som problemfokuserad och den andra som emotionsfokuserad.

Brattberg (2008) beskriver coping begreppet som “förmågan att leva med osäkerhet, ovisshet och oro utan att förtvivla.” Enligt Brattberg finns en copingförmåga om man besitter ovanstående egenskaper i en specifik kontext. Författaren föreslår att ordet coping kan översättas till bemästringsförmåga. Coping eller bemästra gör en individ som försöker hantera yttre och inre krav som står i konflikt med varandra. Brattberg menar att coping handlar om att hantera psykologisk stress. Vidare talar Brattberg (2008) om att det finns olika copingsstrategier för att hantera olika situationer.

3:3 Copingsstrategier

Copingstrategi är enligt Brattberg (2008) det val av handling som individen använder sig av för att bemästra en svår situation. Copingstrategi kan vara problemfokuserad, känslfokuserad och undvikande. För konstruktiv coping behövs jämvikt mellan individen, omgivningen och den valda strategin.

Vidare beskriver Brattberg (2008) att copingstrategier inte används uteslutande av varandra utan att man oftast börjar med en strategi för att sedan fortsätta med en annan, möjligen mera konstruktiv strategi.

Problemfokuserad copingstrategi

Denna strategi liknar allmän strategi vid problemlösning och ämnar till att definiera problemet, generera alternativa lösningar, bedömning av alternativen i form av för- och nackdelar, välja bland dem och agera. Lazarus och Folkman menar att problemfokuserad coping omfattar en bredare skara av problemorienterade strategier än allmän problemlösning. Problemlösning förutsätter en objektiv och analytisk process som i första hand är inriktad på miljön men problemfokuserad coping omfattar även strategier som riktas inåt mot kognitiva förändringar (1984).

Emotionsfokuserad copingstrategi

Handlar om att hantera alstrade känslor vid svåra situationer. Processer inom denna strategi inriktas på att minska känslomässig ångest och inkluderar strategier som undvikande, minimering, distansering, selektiv uppmärksamhet, positiva jämförelser och att förvänta positivt värde från negativa händelser. Många av dessa strategier härrör från teori och forskning om defensiva processer och används i praktiskt taget alla typer av stressande möten.

Enligt Lazarus och Folkman (1984) behöver vissa individer först känna sig sämre i sitt mående innan de får förståelse för att de behöver göra något för att må bättre och därigenom kunna öka sin prestation.

Undvikande copingstrategi

Brattberg (2008) definierar undvikande copingstrategi som en egen strategi till skillnad från Lazarus och Folkman. Som namnet föreslår handlar den undvikande om att undvika situationer som man inte kan hantera. Man kan säga att den undvikande strategin handlar om att förneka eller förminska den stressfyllda situationen.

3:4 Hochschilds emotionssociologi

Sociologen Arlie Hochschild (1983) myntade begreppet ”emotional labour”, som översätts till svenskans känslomässiga arbete eller emotionellt arbete. Det är en process för att hantera känslor och uttryck för att uppfylla de känslomässiga kraven i ett arbete. Mer specifikt förväntas arbetstagarna reglera sina känslor vid interaktion med kunder/klienter, kollegor och överordnade. Detta inkluderar analys och beslutsfattande när det gäller uttryck för känslor, vare sig de känns eller inte, liksom dess motsats: undertryckandet av känslor som känns men inte uttrycks. Hochschild (1983) skriver att människovårdande yrken har tre gemensamma karaktäristiska drag, det första är att arbetet kräver ansikte-mot-ansikte eller röst-till-röst kommunikation med klienten eller kunden, det andra är att det krävs av den anställde att hen skapar ett känslomässigt tillstånd hos en annan person såsom glädje eller trygghet. Det sista är en förväntning att arbetsgivaren genom träning och tillsyn utövar en viss kontroll över den anställdes känslomässiga aktivitet.

3:5 Goffmans främre- och bakre region

Sociologen Goffmans dramaturgiska teori handlar om hur människor likt skådespelare tar på sig olika roller i det sociala livet, för att beskriva denna teori använder Goffman begrepp från teatervärlden. Goffman menar att vi ständigt uppträder inför varandra genom att spela olika roller, ibland medvetet och ibland halvt medvetet framträder vi inför en viss publik, ofta för att ge ett fördelaktigt sken av oss själva (Goffman, 2009). I ett av sina berömda verk *Jaget och maskerna* påpekar Goffman att varje uppträdande äger rum antingen i ”främre region”, det vill säga på scen mot bakgrund av ett ”bakre region”, som kan vara bakom scen (Goffman,

2009). Begreppen beskriver att man uppför sig olika beroende på om man befinner sig på det främre eller det bakre region.

4. Metod

Målet med denna studie är att undersöka informanternas egna upplevelser och erfarenheter kring känslor samt eventuella strategier för känslohantering i arbetet. Av den anledningen blev valet av metod ganska naturlig kvalitativ metod efter kort diskussion mellan oss författare. I metodavsnitt redovisar vi vårt urval och urvalsförfarande. Hur vi samlat in vår data och hur vi analyserat materialet. I analysen utgår vi från copingteorin.

4:1 Undersökningsdesign och metodval

Syftet med studien är att få en djupare förståelse för om och hur socialsekreterare använder sig av eventuella strategier för att hantera sina egna känslor som uppkommer i möten med klienter. Utifrån det har vi valt att utföra vår studie med kvalitativ metod. Howitt (2016) menar att kvalitativ datainsamlingsmetod handlar om att samla in nya data genom intervjuer, fokusgrupper samt deltagande observationer. Ett kriterium för kvalitativ metod är enligt Howitt att data som samlas in ska vara omfattande och rik på detaljer. Enligt Brinkmann och Kvale (2014) syftar den kvalitativa intervjun till att förstå den intervjuades levnadsvärld och på så sätt nå fördjupad kunskap om vissa fenomen. Sohlberg och Sohlberg (2019) bekräftar att den kvalitativa intervjun är en vanlig metod inom kvalitativa studier.

Smith och Bowers-Brown (2010) tar upp fördelar och utmaningar med en semi-strukturerad intervju och påpekar att semi-strukturerade intervjuer är en välanvänd datainsamlingsmetod inom kvalitativ forskning. Strukturen för intervjun gör det möjligt för forskaren att vid rekryteringsstadiet förklara vad intervjun kommer att täcka. Flexibiliteten i själva intervjun gör det möjligt för intervjuaren att skräddarsy egen strategi och forma frågor efter behov. Om intervjupersonen bara delvis svarar på frågan eller hänvisar till ett område som är av intresse för forskaren, kan intervjuaren ställa ytterligare frågor. Även om mycket av de uppgifter forskaren samlar in i huvudsak är jämförbara, på grund av den flexibla naturen, kommer varje individuell intervju att vara unik och anpassad till omständigheterna för varje deltagare. Eftersom semistrukturerade intervjuer vanligtvis är en-till-en karaktär kan deltagarna vara mer benägna att tillhandahålla information som de kanske inte vill ta upp i gruppinställningar. Att vara en effektiv semi-strukturerad intervjuare kräver en grad av skicklighet och expertis när

det gäller att veta när man ska söka för ytterligare information antingen under tiden svaren ges, eller genom att lagra informationen för att sedan återgå till frågan senare i intervjun.

Detta kan även vara en utmaning för oerfarna intervjuare. Det är därför mycket möjligt att författarna till denna studie missat tillfällena att ställa följdfrågor samt att hitta nya ingångar när intervjuerna genomförts.

4:2 Förförståelse

Enligt Malterud (2014) bär forskare på ett bagage som de tar med sig in i forskningsprocessen. Bagaget består av erfarenheter, hypoteser och olika perspektiv. Innehållet i bagaget påverkar vilket ämne man väljer, hur man samlar in och läser data och så vidare.

Den förförståelse författarna till föreliggande studie har inom området bygger delvis på egna erfarenheter av att ha upplevt starka känslor vid handlägningsarbetet i samband med tidigare anställning och verksamhetsförlagd utbildning. Delvis på artiklar och arbeten som lästs för att sätta sig in i ämnet. Denna erfarenhet har troligen påverkat val av ämne och syfte för studien. Förförståelsen har därmed haft inverkan i studiens utförande till viss del, främst vid utformning av frågeställningar och intervjuguide. Insikten om att författarna innehar en förförståelse har däremot lett till diskussioner under genomförande av studiens samtliga delar, vilket har resulterat i att författarna medvetet ämnat att analysera det insamlade materialet med objektivitet.

4:3 Urval

Två urvalsmetoder ha använts för att hitta informanter till studien. I det första steget användes ett målinriktat urval. Utifrån forskningsfrågan tillfrågades informanter som uppfyllde de kriterier som fanns för att säkerställa studiens syfte. Kriterierna handlar om att informanterna behövde ha viss kunskap om frågor som rör studier i socialt arbete, kunskap om handläggning inom barn och ungdomsärenden, samt erfarenhet av svåra handlägningsärenden. Målinriktat urval beskrivs av Bryman (2011) som när forskaren väljer informanter utifrån forskningsfrågan.

Vid bekvämlighetsurvalet togs personlig kontakt med informanter som författarna var bekanta med sedan tidigare. Bekvämlighetsurval innebär att man använder personer som för tillfället

finns tillgängliga (Bryman, 2011). För att få en bredare bild valdes två kommuner ut. En kommun tillkom som inte var tänkt från början. Informationsbrev om vår studie samt kontaktuppgifter lämnades personligen till kontaktpersoner vid flera enheter.

Informanter har sina arbetsplatser i tre mindre kommuner i Dalarna. Samtliga är utredare inom barn- och ungdomsenheter. De har genomsnittligen arbetat 5,6 år som handläggare i barn och ungdomsärenden. Samtliga informanter är kvinnor mellan 25 och 47 år och samtliga erhåller socionomexamen från fyra olika lärosäten i Sverige.

4:4 Tillvägagångssätt

Datansamlingen för denna studie har utgått från en kvalitativ metodansats och sex enskilda semistrukturerade intervjuer har gjorts. Bryman (2008) skriver att en semistrukturerad intervju handlar om att intervjuaren har en uppsättning frågor som kan beskrivas som ett frågeschema och ordningsföljd kan variera. Intervjupersonen har möjlighet att ställa ytterligare frågor tills de uppfattar viktiga svar.

Intervjuerna genomfördes med hjälp av en utarbetad intervjuguide. Davies (2010) påpekar att en intervjuguide behöver vara enkel att förstå för att inte förvirra informanten och intervjuaren under pågående intervju. En kvalitativ intervjuguide bör ses som en mekanism för att styra diskussionen i en intervju hellre än som en exakt beskrivning för att täcka viss forskningsområde.

Samtliga intervjuer påbörjades med enkla bakgrundsfrågor där informanten själv fått avgöra vad hen vill berätta om sin bakgrund utan vilka som helst krav, detta underlättade hela intervjusituationen eftersom småpratet i början ansågs göra det bekvämt för informanten. Utformning av intervjuguiden gjordes med en medvetenhet om att en del frågor, särskilt om emotioner i arbetet kan vara känsliga att prata om för intervjupersonerna, med detta i åtanke avslutades samtliga intervjuer med frågan om hur intervjun kändes. Lätta och neutrala frågor ställdes på slutet för att undvika risken om att lämna intervjupersonen i eventuellt betungande känsloläge.

Semistrukturerad intervjumetod användes för att få möjlighet till att ställa följdfrågor. Intervjuerna tog mellan 30–50 minuter. Båda författarna var med vid 5 av 6 intervjuer. Den sista intervjun gjordes av en författare av praktiska skäl. Fyra av intervjuerna genomfördes på informanternas arbetsplatser. En intervju genomfördes vid Högskolan Dalarna och en intervju

genomfördes i informantens hem. Författarna fick godkännande av intervjupersonen att spela in intervjuerna. Inspelningen genomfördes med diktafon. Transkribering av intervjuerna delades upp mellan författarna. Innan utskrift bestämde författarna hur själva transkriberingen skulle läggas upp. Allt intervjumaterial skrevs ut förutom, informanternas verklighetsbaserade exempel av olika situationer som de varit med om med klienter, författarna skrev istället ut [...] för att visa att originalinnehållet i inspelningen inte transkriberats. Inte heller skratt, upprepningar, gester samt andra vokala uttryck eller läten skrevs ut i transkriberingen. Vid transkriberingen namngavs intervjuerna med en siffra, för den ordningsföljden som intervjuerna skett. I text har detta översatts med en bokstav. Ingen informant har tillgång till information om i vilken ordning författarna intervjuat dem. Intervjumaterialet, inspelningar samt transkribering har förvarats hos författarna under utskrift samt analys arbetet och kommer att förstöras när arbetet är färdigställt.

4:5 Metod analys

Det material vi fått genom intervjuerna har analyserats med hjälp av tematisk analysmetod. Författarna har valt en teoriram att utgå ifrån vilket skulle kunna beskrivas som en deduktiv ansats (Bryman, 2009). De teman som ses i diskussionen har analyserats fram ur det insamlade materialet. Materialet har transkriberats för att sedan bearbetas genom läsning upprepade gånger. Författarna har sedan identifierat ord, fraser samt händelser som uppträder mer frekvent i materialet för att bilda teman (Bryman, 2009). (Se bilagor 4 samt 5).

De teman som identifierats har sedan bearbetats för att hitta framträdande underkategorier. Teman samt underkategorier har kopplats till de teorier vi valt för vår undersökning. Vi har för att styrka vårt empiriska material lyft in citat i resultatdelen samt analysen (Sohlberg och Sohlberg, 2019). Vissa citat har förkortats, förkortade citat har markerats med [...].

Teorin om coping valdes utifrån vår forskningsfråga. Studien ämnar söka kunskap om känslor hos barnhandläggare. Författarna har därför fokuserat på de teorier som hanterar känslor och emotioner som den teoretiska anknytningen i examensarbetet. Genom att få uppslag från tidigare uppsatser, arbeten samt forskningsartiklar valdes teorin om coping.

Artiklar och litteratur har sökts genom bibliotekets databaser, social services abstracts, sociology database. Sökorden som använts är coping strategies, emotional stress, occupational stress, emotions och social work.

I analysen av intervjuerna har författarna utgått från frekvens för att hitta teman i materialet. Den bakgrundsinformation vi samlat om intervjupersonerna har endast varit till för att kunna se eventuella mönster i materialet så som skillnad mellan olika lång arbetserfarenhet, skillnad i ålder samt skillnad i arbetsplatsernas struktur. Bryman (2001) påtalar att frekvens kan ge en fingervisning om hur ofta fenomenet/temat man beskriver inträffar desto större är chansen att man faktiskt beskrivit ett existerande tema.

4:6 Etik

Vår uppfattning är att etiska aspekter i samhällelig forskning inte bara är nödvändig, dessa ska även beaktas under hela forskningsprocessen. I detta avsnitt presenterar vi vårt etiska resonemang och en beskrivning av hur det praktiskt har präglat olika delar av vår studie. Författarna har genomfört den etiska egengranskningen (se bilaga 1). Samtliga frågor i egengranskningen relaterat till föreliggande studie kunde besvaras med ett nej svar. Bryman (2011) skriver att viktiga etiska frågor som forskare förväntas beakta handlar om frivillighet, integritet, konfidentialitet samt anonymitet för personer som deltar i studien. Några av de etiska principer som tas upp av Bryman är Informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet.

Informationskravet innebär att deltagarna i studien får tillräckligt mycket information så att de själva kan avgöra om de vill delta i studien eller inte. Deltagarna ska informeras om studiens syfte och om hur det insamlade materialet kommer att hanteras och användas (Bryman, 2011). Personer som tillfrågats att ställa upp för en intervju i denna studie tilldelades informationsbrev (se bilaga 1). Informationsbrevet lyfter anonymisering, hur vi tagit hänsyn till GDPR i vår studie, samt att det är helt frivilligt att delta i studien och att de kan avbryta intervjun när helst de önskar (samtyckeskravet). Vidare beskriver vi syftet med studien, vad intervjuerna kommer att användas till samt hur det insamlade materialet kommer att hanteras och att den information vi samlar in endast kommer att användas för vårt examensarbete (nyttjandekravet).

Informanterna som deltagit i studien har anonymiserats, det är endast författarna som känner till namnen på de informanter som ställt upp på intervju. Enligt Smith (2010) ingår det i etik och god forskningssed att anonymisera informanter i forskningssammanhang. För oss var det viktigt att varje informant kände förtroende samt trygghet med att berätta om sina upplevelser utan att de kunde identifieras. Smith (2010) framhåller att det finns en skillnad mellan

Konfidentialitet och anonymitet. Vid anonymitet avidentifieras uppgifter som kan kopplas till en individ i materialet. Konfidentialitet är att inte ge ut/publicera/framställa något av den data man fått av informanten.

4:7 Bedömning av kvalité

Studien har en kvalitativ ansats, författarna har därför valt att använda begreppen trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet samt konfirmering i beskrivningen av undersökningens design. Bryman (2011) hävdar att validitet och reliabilitet handlar om hur pass noggranna och godtagbara mätningarna är, vilket är av stort intresse inom kvantitativ forskning. En del kvalitativa forskare har försökt att tillämpa dessa begrepp inom den kvalitativa forskningen, men begreppen kan då inte används på samma sätt som i kvantitativ forskning eftersom urvalsmetoder skiljer sig åt mellan kvalitativ och kvantitativ forskning. Vissa forskare föreslår att kvalitativa studier bör bedömas eller utvärderas utifrån andra kriterier än validitet och reliabilitet. Enligt Bryman (2011) föreslår Guba och Lincoln bland annat vederhäftighet eller tillförlitlighet (trustworthiness). Aspekter av sådan tillförlitlighet har paralleller med olika kriterier för bedömning av kvantitativa studier. Bryman (2011) hävdar att Guba och Lincoln inte upplever att det bara finns en sanning av verkligheten vilket de anser att begreppen validitet och reliabilitet gör anspråk på. Av samma anledning upplever författarna till föreliggande studie att det är mycket möjligt att det finns flera olika upplevelser av den verklighet som studien observerat.

Tillförlitlighet innehåller fyra delkriterier, trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet samt möjlighet för att styrka och konfirmera. Enligt Bryman (2011) handlar trovärdighet om hur sannolika eller troliga resultaten av en studie är. Överförbarhet kan jämföras med validitet och innebär att resultaten kan appliceras på andra sammanhang. Pålitlighet handlar om man får liknande resultat om studiens görs på nytt. Konfirmering innefattar objektivitet, det vill säga om forskaren har kunnat åsidosätta sina kunskaper och värderingar för att inte påverka studien på något avgörande eller skevt sätt. För att uppnå tillförlitlighet för denna studie försöker författarna ge läsaren en uppriktig och transparent bild av studieprocessen.

För att nå trovärdighet önskade författarna att utföra samtliga intervjuer tillsammans för att säkerställa att alla intervjuerna utföll på snarlika sätt. En intervju gjordes av en av författarna på grund av tidsmässiga och praktiska skäl. Den utföll som de andra intervjuerna och bedömningen är att det inte påverkat resultatet i någon större utsträckning. Genom att vara två

författare vid intervjuerna har författarna haft möjlighet att hämta upp en rikare kontext vid intervjutillfället. Risken för att ha missat viktiga aspekter kring tolkningen av intervjupersonens svar och verkligen få tillgång till personens livsvärld har genom detta arbetssätt minskat. Ett samarbete med handledaren har skett i samtliga delar av studien där handledaren har kritiskt granskat alla våra texter och lämnat värdefulla synpunkter. Författarnas uppfattning är att handledning är en viktig del för regelbunden vägledning och stärker studiens trovärdighet.

I försök att nå överförbarhet har samtliga intervjuer skett på likartade sätt, genom inspelning, transkribering och kodning. Resultatet kan i viss mån överföras på andra yrken som motsvarar socialsekreterarnas arbete, exempelvis yrken inom vård och behandling. För att uppfylla delkriteriets pålitlighet har ambitionen varit att hela undersökningsprocessen ska vara transparent och lättförståelig för läsaren. Samt att man vid upprepning av studien ska kunna komma fram till snarlikt resultat. Upprepade gångers läsning av det empiriska materialet säkerställer att teman och kategorier som framträtt överensstämmer vid upprepad analys av det insamlade materialet. För att uppfylla delkriteriets styrka och konfirmering har författarna varit extra vaksamma då samtliga intervjuade socialsekreterare varit bekanta sedan tidigare. Det är inte möjligt att vara objektiv fullt ut i studier som grundas på tolkningar av informanternas upplevda verklighet. Författarna har försökt att nå objektivitet genom att redogöra för sin förförståelse samt att i varje steg av studien ställa sig utanför kontexten.

4:8 Metoddiskussion

I sökandet efter liknande studier påträffades flertalet kvantitativa undersökningar med liknande forskningsfråga. De kvantitativa studierna kan ge svar på samband, frekvens, samt korrelation när det gäller barnhandläggares eventuella strategier för att hantera svåra ärenden. Dessa studier är väsentliga bidrag till forskningen inom socialt arbete, i synnerhet då författarna upplever att det finns en kunskapslucka inom professionellas egen känslohantering. Målet med studien är att förstå känslohantering från de professionellas egna perspektiv och får mer kunskap från deras egna erfarenheter, därför har en kvalitativ ansats valts. Det har också varit viktigt att lyfta frågan om socialarbetares arbetsmiljö i ett kvalitativt synsätt i hopp om att öka de kvalitativa bidragen inom forskningen.

Enligt Smith och Bowers-Brown (2010) kräver semistrukturerade intervjuer en viss intervjufärdighet, intervjuaren behöver förstå när det finns tillfälle att ställa följdfrågor. Det är

sannolikt att alla dessa tillfällen under intervjuerna inte uppmärksammats av författarna och att det därför säkerligen finns outforskade delar av materialet.

Författarna har förstått att Copingteori kan beskrivas som ett träd med flera grenar. Grenarna bär olika Coping strategier som kan ses i sammanhang där individer behöver strategier för att klarar av olika situationer i vardagen. Copingteori är omfattande och utveckling inom copingteori sker ständigt. I föreliggande studie har författarna begränsat sig och utgår ifrån Lazarus och Folkman samt Brattbergs definitioner av coping. När författarna sökt kunskap om teorier för att hantera emotioner har Lazarus och Folkmans teori om coping varit den mest citerade i studier och uppsatser. Författarnas förståelse är att Lazarus och Folkmans teorier prövats i vetenskapliga sammanhang och används frekvent i studier och undersökningar i internationell forskning. I Svenska undersökningar och arbeten har referenser till Brattberg varit dominerande inom copingteorin och likt Lazarus och Folkman citerats flitigt i arbeten och uppsatser.

Urvalet av studiens informanter blev en process i två delar där författarna dels använde sig av ett målinriktat urval samt ett bekvämlighetsurval. Forsberg och Wengström förklarar att ett målinriktat urval kan användas när man söker informanter som kan tillföra mycket i förhållande till forskningsfrågan. Samtidigt finns en risk vid både målinriktat samt bekvämlighetsurval att urvalet inte blir representativt för populationen (Bryman, 2009). Författarna har ändå valt att använda sig av föreliggande urvalsförfarande då det upplevs värdefullt att informanterna haft möjlighet att kunna svara på studiens frågeställningar.

I studien försöker författarna att redogöra för sina informanter så långt det är möjligt för att ge en rikare kontext, utan att kompromissa med konfidentialitet. Spridningen i urvalet kunde ha varit mer varierat när det kommer till könsaspekten. Detta kan bero på att handläggningsarbete än så länge är ett kvinnodominerat yrke. De informanter som önskade vara med i studien var enbart kvinnor. På två utav de enheterna vi besökte inför intervjuerna arbetade sammanlagt fem män. På den tredje enheten arbetade enbart kvinnor. Det är svårt att säga något om hur resultaten eventuellt hade förändrats eller om det hade förändrats om manliga informanter hade deltagit i studien.

Intervjuer har genomförts för att samla in datamaterial. Intervjuer ger ofta en rik kontext. För att få en tydlig bild av den rika kontexten valdes en tematisk analysmetod enligt Howitt (2016) är tematisk analys gynnsam för nybörjare inom forskning. Den ger även möjlighet för

de som inte är bekanta med forskning att uppfatta studiens forskningsansats (Howitt, 2016). Enligt Bryman (2009) finns risk för att de teman som framkommit vid analys kan vara otydliga. För att motverka det har författarna utgått från frekvens när vi sökt efter teman i materialet. På det viset säkerställs att varje tema är återkommande fenomen i det empiriska materialet.

5. Resultat

Efter sammanställning av intervjuerna framträdde två teman som presenteras nedan. I presentationen använder vi ordet majoritet när fyra eller fler informanter ger ett överensstämmande svar på frågan.

Tabell 1. Teman och underkategorier.

| Teman | Underkategorier |
|----------------------|------------------------|
| Arbetets Komplexitet | Återhållsamhet |
| Strategier | Kollegialt stöd |

5:1 Arbetets komplexitet

Socialstyrelsen (2015) beskriver handläggning inom barn och ungdomshandläggning som ett komplext arbete. Handläggarna ställs inför svåra bedömningar som de förväntas göra i varje enskilt fall. Ärenden som är komplexa och särskilt svåra att handlägga skapar tankar och känslor. Informant E uppger att hon ofta känner frustration och maktlöshet. Flera av informanterna upplevde sådana känslor i sitt arbete. Komplexa ärenden beskrivs av informanterna som speciella utifrån att det ofta rör barn, att barn är en extra skör målgrupp, och att barnen blir utelämnade till de vuxnas handlingar. De flesta handläggare talade om balansgången i handlägningsprocessen. Informanterna resonerar även kring att arbetet kan vara stressigt och oförutsägbart. Inslag av akuta händelser kan uppkomma som kräver resurser och extra insatser. Handläggarna talade om svårigheter med att veta hur man ska uppträda i möten, att det inte alltid finns riktlinjer att gå efter då vissa situationer kan vara mycket komplexa. Samt att de aldrig kan veta utgången av ett ärende. Det var också svårt i och med att handläggarna dels ska närma sig barnen/vårdnadshavarna och etablera en relation för att sedan ta beslut som rör dem som kanske inte alltid är gynnande. Ärenden som framkallat känslor i större utsträckning hos informanterna är främst yngre barn, hedersrelaterade ärenden, samt ärenden där barnen placerats utanför hemmet.

I intervjuguiden ställde vi frågan hur de gör när de upplever att ärendet tagit en vändning de inte tänkt sig. När det blev ett “misslyckat” slut. Informanterna beskrev hur de vid sådana tillfällen upplever arbetet som påfrestande och hur de ofta slits mellan olika känslor.

“ Man blir ju lite nervös när man ska åka ut för man vet ju inte vad man ställs inför. Det beror på vad ärendet handlar om. Det kan vara missbruk eller brister i omsorgen. Och då stiger ju adrenalinet och man hamnar i något slags beredskaps-läge. Och man tänker ut olika scenarion. Hur blir det om vi kommer till det här och det här, eller det här. Så har man tänkt ut tre olika strategier så blir det oftast en fjärde väg som ärendet tar. Så man vet aldrig vad man kommer till. Man får en urladdning när man kommer hem då är man oftast riktigt trött”. - Informant F.

Som informant F beskriver ovan är arbetet ofta oförutsägbart och som socialsekreterare behöver man vara beredd på alla möjliga scenarion vid ett hembesök till exempel.

5:1:1 Återhållsamhet

Vid genomgång av materialet framkommer det att en återhållsamhet gällande sina egna känslor är nödvändigt i handlägningsarbete enligt flera av informanterna, samtidigt som svåra ärenden skapar mycket känslor hos handläggarna.

“Man måste ju lära sig att lägga band på sig, måste lära sig att hålla sig så neutral som möjligt. Men ändå bekräfta den man har samtal med, om den blir ledsen ändå bekräfta känslorna.” - Informant A.

Informant A beskriver hur hon hanterar sina egna känslor vid möten med klienter. Hon upplever att det är viktigt med återhållsamhet.

I materialet blir det tydligt att känslor är viktigt för hur man kan nå sina klienter samt skapa en relation till dem. Det handlar om *hur* man visar känslor i mötet inte *om* enligt informant C. Att sätta ord på upplevelser och känslor kan vara viktigt både för klienten och handläggaren. Detta får ytterligare en dimension då man arbetar med barn som möjligen inte kan uttrycka allt det känner. Samtidigt finns en tanke om vikten av att inte lägga över sina egna känslor på barnet. Informant C menar att om hon agerar så då får barnet plötsligt hantera hennes känslor och det är varken meningen eller bra. Det är därför viktigt att “behärska sig” samt att klara av att härbärgera enligt informanterna. Informanterna beskriver att i arbetet som barnhandläggare finns alltid känslor. De utgår ifrån att man inte skulle arbeta som handläggare om man inte kände för och med målgruppen.

5:2 Strategier

På samtliga arbetsplatser fanns möjlighet att bearbeta möten och känslor som uppkommit i arbetet med klienterna. Vissa arbetsplatser hade obligatorisk handledning för sina medarbetare. Andra hade ställtid, vilket kan beskrivas som tid före mötet då man förbereder sig inför möte med klienter samt reflektionstid efter mötet, vidare hade arbetsplatserna reflektionstid i slutet av veckan samt att handläggarna får återkoppling från sin chef efter hembesök. Den första linjen av bearbetning för informanterna var det stöd som arbetsplatsen erbjöd. Vanligast var att söka upp en kollega för att informellt tala om olika situationer. Två arbetsplatser hade även obligatorisk handledning som handläggarna var tvungna att delta i. Bearbetning skedde också när handläggarna var för sig själva, i hemmet eller på väg till och från arbetet.

“Vi har ju lite olika strategier, vi försöker till exempel att avsluta sista arbetsdagen fredag eftermiddag då sista timmen har vi reflektion. Och då pratar vi tillsammans om saker, vi brukar börja i det ... om det har varit någonting under veckan som har påverkat oss negativt och då för att inte ta med det hem så pratar vi om det där. Och så avslutar vi en runda med att man skickar med något positivt så det brukar ofta vara den känslan man går hem med. Så det är ett sätt, det är svårt att värja sig alla gånger.” - Informant D

Informant D förklarar hur en del av deras reflektionstid ser ut på arbetsplatsen.

Det fanns även de handläggare som använde fysisk aktivitet för att hantera sina känslor på såsom promenader och träning. Detta var inte direkt bearbetning utan ett sätt att hantera den känslomässiga påfrestning som handläggningsarbetet kan innebära.

5:2:1 Kollegialt stöd

Den utmärkande strategin för känslohantering på arbetet som samtliga informanter gett uttryck för är det kollegiala stödet. Vid frågan om behov av ytterligare stöd kring arbetets emotionella påfrestningar svarade en av informanterna att hon önskade “mer mänsklig närhet”. Enligt informanten var det bättre att möta någon ansikte mot ansikte än att stämma av mellan varandra via telefon.

“Det mest betydelsefulla stödet är nog det vi ger varandra hela tiden, att vår arbetsgrupp är som den är, att vi stöttar varann väldigt mycket. Vi pratar väldigt ofta om det, alltså vi är varandras arbetsmiljö och det är viktigt att bibehålla den känslan vi har, [...] Hur trygg man

känner sig i gruppen liksom. Jag skulle inte kunna ha ett sådant här tufft jobb mentalt om jag hade en grupp som jag kände att inte var trygg i, då hade jag inte kunnat jobba med det här.” - Informant E

Informant E talar om vilken typ av stöd hon upplever som mest betydelsefullt på arbetsplatsen och hur hon ser på sin arbetsgrupp. Enligt henne är gruppen av största betydelse för att hon ska kunna utföra sitt arbete som många gånger kan vara tufft.

Vid flera olika tillfällen under intervjun återkommer informanternas beskrivningar av hur genomgående och viktigt det kollegiala stödet är. När informanterna talar om sina tillgängliga resurser i arbetet handlar en stor del av det om kollegialt stöd. Närmare beskriver de att kollegialt stöd är något som pågår genom hela arbetsdagen i olika former. Allt från att bara gå in till sina kollegor när de haft påfrestande möten till att samlas för debriefing i stor grupp efter speciella händelser. Om informanterna känner sig osäkra inför olika situationer finns alltid en kollega att tillgå enligt dem själva. Det var påfallande hur viktigt det var för informanterna att både ge och ta. Flera beskrev rutiner där de själva hela tiden såg till att kontrollera de övriga kollegornas mående under dagen och vid behov hoppa in och hjälpa kollegor som signalerade att de hade för mycket att göra eller mådde dåligt.

En av informanterna beskriver hur stödet ibland uteblivit på arbetsplatsen och att hon då fått söka stöd gällande ett ärende från andra myndigheter. Stödet handlade inte direkt om det egna känslomässiga stödet. För att klara ärendet och de krav informanten hade på sig av arbetet var hon tvungen att lösa sin situation. Informanten berättar att stödet hon fick av den andra myndigheten i förlängningen även hjälpte henne med de egna känslorna som genererades av själva ärendet. till ärendet.

6. Diskussion

Efter sammanställning av intervjuerna framträder två teman och två underkategorier. I kapitlet ställer författarna studiens empiriska material mot de utvalda teorierna samt den forskning som tidigare redovisats. I presentationen använder vi ordet majoritet när fyra eller fler informanter ger ett överensstämmande svar på frågan.

6:1 Arbetets komplexitet

I studien utförd av Pösö och Forsman beskrivs hur socialt arbete kan vara både mycket givande och samtidigt krävande. Enligt författarna får de socialarbetare som arbetat en längre tid inom yrket ett positivt utbyte av sitt arbete vilket gör att de har stannat kvar i yrket trots att det finns krävande delar av det. I vår studie kan man se hur handläggarna beskriver sitt arbete utifrån samma förutsättningar och att det skapar känslor av spänning och ger intresse för jobbet.

Att förhålla sig till sina egna och andras känslor i arbetet som ovan kan beskrivas som Emotional labour. Emotional labour är enligt Hochschild (1983) att i ett yrke hantera och reglera sina egna och även påverka andras känslor. Vid analys av materialet framkommer betydelsen av känslor i handlägningsarbetet. Flera av handläggarna beskriver det som att professionen kräver känslor. Informanterna beskriver hur de kontinuerligt måste förhålla sig till klientens känslor samtidigt som de själva måste ge uttryck för rätt känslor gentemot klienten. Det rätta kan vara att le i en situation som kräver diplomati för att få till ett samarbete. Men det kan också vara att själv visa behärskning när klienten visar starka känslor som ilska och förtvivlan. Enligt Hochschild är emotional labour ansträngande och kräver mycket av den professionella.

I Empirin framträder känslor som centrala i det dagliga handlägningsarbetet. Man kan därför uppleva det anmärkningsvärt att den professionella känslö-hanteringen får så lite utrymme i socialarbetar- och socionomutbildningarna. En av frågeställningarna i studien undersökte behovet av kunskap kring strategier för känslöhantering under utbildningen. Majoritet av informanterna svarade att det skulle underlätta, men att det är svårt att säga eftersom utbildningen ofta är bred och behovet skulle vara individuellt. En av informanterna menar att all kunskap kring ämnet är bra att få. En av informanterna säger att känslan i utbildningen överlag har varit att man fick rannsaka sig själv. Exempelvis genom psykologi och anknytningsteori där man utgår från sig själv, annars är det inte många delar där man får jobba med egna emotionella aspekter. Sammantaget kan man säga att bilden på bristen av undervisning om egen känslöhantering som professionell inom socialt arbete bekräftas genom de svar våra informanter ger.

6:1:1 Återhållsamhet

Att förhålla sig till sina egna och andras känslor kunde även innebära att informanterna "behärskade" sig i möte med klienten. Flera informanter talade om återhållsamhet, behärskning, eller att lägga band på sig. Informanterna såg den egna återhållsamheten som en nödvändig del av det professionella arbetet. Emotionell återhållsamhet finns både inom copingteori (Brattberg, 2008) samt Hochschilds emotionssociologi. Yrken som kräver hantering av andras emotioner och där den professionelles emotioner inte får märkas beskrivs som emotionellt arbete av Hochschild (2012). Hochschild har studerat flygvärdinnornas emotionshantering som utbildas i bemötande. Flygvärdinnornas arbete kräver en förmåga att dämpa egna negativa känslor och/eller att framkalla positiva känslor för att skapa en behaglig känsla hos resenärerna. Oavsett hur passagerare beter sig får flygvärdinnor lära sig att lägga band på sin irritation och erbjuda ett vänligt bemötande.

Samtliga informanter beskrev återhållsamheten som ett sätt att skapa en god relation, visa pålitlighet och inge förtroende främst gentemot barnen men även mot föräldrarna.

6:2 Att hantera sitt arbete

Den strategi som stått ut i materialet och som upplevs som mest betydelsefull för informanterna är kollegialt stöd. Dwyer (2007) beskriver i sin artikel vikten av stöd på arbetsplatsen. En del av informanterna menar därför att det inte skulle ha någon betydelse om de blivit utbildade i känslohantering för egen del då de finner stöd genom sina kollegor. Informant D menar att hon lär sig genom att se hur kollegorna hanterar olika situationer och tar efter dom.

Enligt Dwyer finns en risk med självkonstruerade strategier som på sikt kan motarbeta själva syftet med strategin.

På samma sätt kan emotionella copingstrategier ge en tillfällig effekt men fokuserar inte på lösningen av själva problemet. Den tillfälliga effekten kommer av att man inriktar sig på att avvärja känslorna. Det kan handla om att undvika, minimera, eller distansera sig från känslorna.

Enligt Brattberg handlar coping om att hantera och bemästra. Informanternas förmåga att hantera och bemästra i sin yrkesroll handlar om resurser enligt dem själva. Saknas resurs finns risk för att man tar man med sig arbetet hem och får svårt att "släppa" det.

Informant C talar om hur hon löst situationer när stöd och vägledning inte funnits tillgängliga på arbetsplatsen. När hennes resurser var minimala.

Informant C beskriver att hon istället för att få hjälp och stöd från egen enhet löste problemet genom att tydligt beskriva sin situation för de myndigheter hon behövde samarbeta med i ärendet och hämtade på så vis hjälp från dom. Vidare beskriver informant C hur hon varit mycket öppen med sin situation för övriga myndigheter och på så sätt fått förståelse för det läge hon befann sig i. Man kan säga att informant C använder en bemötande copingstrategi där hon tar kontroll över sin egen situation, från början har hon inte de resurser som krävs och söker därför stöd genom andra som hon har omkring sig.

6:2:1 Kollegialt stöd

Vid två av arbetsplatserna där vi genomfört intervjuer var handledningen obligatorisk. Enligt tidigare forskning är reflektioner i grupp mycket gynnsamma för medarbetarnas hälsa och för att förebygga stress. Studiens population är för liten för att kunna göra generella jämförelser dem emellan. Trots det är det värt att notera att informanterna från de två enheterna beskrev att de upplevde sina arbetsplatser som resursstarka och att de var "högt i tak". En jämförande studie med större population skulle kunna belägga resultaten från tidigare forskning.

Astvik & Melins (2012) studie visar att de personer som använder sig av hjälpsökande strategier det vill säga *voice and support seeking strategies* var de som minst påverkades av obalansen mellan krav och resurser. Däremot handlar kompensations- och kvalitetsreducerande strategier om att arbeta mer intensivt, hoppa över raster, ta med sig jobbet hem, tänka på jobbet på sin fritid och ta på sig mer arbete än vad som kan klaras av. Dessa personer riskerar i högre grad att drabbas av negativa hälsoeffekter och kvaliteten i deras arbete hotas.

Närmare beskriver informanterna att en form av resurs kan vara tillgänglighet. En annan att få tid till att kunna reflektera över sitt arbete eller att få känslomässigt stöd vid hantering av svåra ärenden. Ett av mönstren som framkommer i materialet är att barnhandläggare med mer än 4 års erfarenhet ofta svarade att de inte tog med sig arbetet hem och att de kunde lämna sitt arbete på jobbet. Pösö och Forsmans studie visade på att de mer erfarna socialarbetarna besatt mer resurser att hantera både det löpande utredande arbetet samt förmågan att hantera sig själva gentemot klienten. Det är möjligt att föreliggande studie visar samma mönster när det gäller erfarenhet inom socialt handläggningsarbete.

Att tala med kollegor kan vara en emotionellt fokuserad strategi samtidigt som det även kan vara en lösningsfokuserad strategi. Vilken typ av strategi det är avgörs av i vilken kontext personen använder sig av strategin. Att det kollegiala stödet är centralt bland våra informanter kan därför ses ur två perspektiv. Det ena utifrån att det är positivt. Samtliga artiklar i studiens avsnitt om tidigare forskning talar om vikten av kollegialt stöd. Omvänt kan man resonera att kollegialt stöd fokuserar på känslor och därför inte nödvändigtvis ger konstruktiva lösningar i situationer där socialarbetarna möter klienten.

Fördelar och utmaningar med studien

Den kvalitativa ansatsen gör det möjligt att utforska delar som inte kommer med vid kvantitativa undersökningar. Återkommande teman ger en fingervisning om vad man kan tänkas forska vidare i samt vad som verkligen är viktigt enligt informanterna. Bilden av bristen på undervisning inom socialt arbete bekräftas genom de svar våra informanter ger.

Den tematiska analysen gör arbetet lättillgängligt, vilket har varit målet med studien, författarna anser att det är av största vikt att inspirera till mer forskning på området och hoppas därför att arbetet kommer att läsas av både professionella samt andra intresserade målgrupper.

Målet har varit att ge en rik kontext från tidigare forskning, historisk återblick, teorier och begrepp samt intervjupersonernas egna upplevelser, Författarna har även i största möjliga mån försökt att beskriva våra metoder så utförligt som möjligt för tydlighet och transparens.

I vår studie kan vi endast se mönster, den kvalitativa metoden som författarna valt ger möjlighet att få en djupare förståelse av den livsvärld som handläggarna befinner sig i genom sitt arbete. Den ger däremot inte någon information om samband eller effekt. Studien har utförts med ett bekvämlighetsurval med den utgångspunkten kan vi inte generalisera vårt resultat, sannolikheten för att resultatet skulle finnas i en population är liten.

I det empiriska materialet kan man se hur känslorna är väsentliga för och i handläggningsarbetet. Oavsett vart informanterna utbildat sig har de inte fått undervisning om egen känslohantering. Det kan ses som en bekräftelse av Winters studie som påtalar att känslor och emotioner är ett försummat område inom det breda sociala fältet.

När författarna läst in sig på forskningsfrågan har de utgått ifrån artiklarna för att konstruera vår intervjuguide. Frågorna följer olika teman som kan ses i de artiklar som presenteras i

studien. Detta kan vara en anledning till att den tidigare forskningen vi presenterar bekräftas i vårt empiriska material.

I resultatet har det varit angeläget att visa dels hur författarna tolkat materialet, dels att sagda teman finns med i det empiriska materialet för att bekräfta studiens validitet. Resultatdelen har därför byggts upp med hjälp av citat. Det har varit en avvägning mellan att kunna presentera citat i sin helhet och avstå från detsamma. Med den kvalitativa ansatsen som författarna valt har intervjuerna fångat personliga redogörelser som kan identifieras av informanterna. Författarna har i största mån försökt att aidentifiera informanterna. Det finns ändå en risk att vissa citat kan kännas igen och identifieras av informanterna själva eller deras kollegor.

Författarna har valt att använda sig av vissa kvantitativa begrepp trots den kvalitativa ansatsen. Bryman(2009) påtalar att det i viss mån förekommer kvantitativa begrepp inom kvalitativ forskning. Önskvärt är att undvika de kvantitativa begreppen men eftersom de flesta känner till begrepp såsom , majoritet och fåtal har författarna valt att tydliggöra vissa fenomen med kvantitativa begrepp.

Dahlberg och McCaig talar om att det finns risker för att intervjuer styrs av intervjuaren. I ett försök att motverka detta har vi utgått från en semistrukturerad intervjuguide. Med det beaktat finns chans att intervjuerna omedvetet styrts av författarna.

Det har även varit en utmaning att få informanterna bekväma med att intervjuerna bandades. Det kan vara ett stressande moment under intervjun och göra informanterna mindre benägna att prata.

7. Konklusion och framtida forskning

Det empiriska materialet visar att socialsekreterare som arbetar med handläggning inom kommunala barn- och ungdomsenheter upplever att arbetet är emotionellt krävande samtidigt som emotioner anses vara nödvändiga för att kunna arbeta inom yrket överhuvudtaget. Det viktigaste slutsatsen som kan dras av resultatet är att eftersom emotioner upplevs vara en väsentlig del av arbetet behöver socialsekreterare strategier för att hantera sina egna känslor/emotioner. Att emotioner och känslor till hanterbar gräns utgör en viktig del av professionen är alla informanter överens om. Vidare visar resultatet att socialsekreterarna måste vara återhållsamma med att visa egna känslor i möten med klienter, detta för att skapa

en relation till samt skydda klienten som ofta är barn. Det framkommer av det empiriska materialet att majoriteten av socialsekreterarna använder sig av någon eller några former av strategier, både på arbetsplatsen och på fritiden. Olika strategier som används för att hantera det dagliga arbetet, det handlar bland annat om att lämna arbetsplatsen en stund för exempelvis en kort promenad eller ägna sig åt fysisk aktivitet på sin fritid eller använda restiden till att bearbeta dagens händelser. Det kollegiala stödet utmärker sig som mest användbara strategi för att hantera arbetets emotionella påfrestningar.

Framtida forskning

Studie bidrar till att synliggöra att emotioner och hantering av dessa förekommer inom socialsekreterarnas arbete i stor omfattning och troligtvis förekommer fenomenet även inom det breda sociala arbetsfältet. Som vi tidigare beskrivit finns enligt Dwyer (2007) en diskrepans mellan den bild socialarbetarstudenter får under sin utbildning och den faktiska verkligheten ute på fältet. Enligt Dwyer misslyckas utbildningarna inom socialt arbete allt som oftast med att ge en rättvis bild av den verklighet studenterna kommer att möta ute på fältet, vilket enligt Dwyer kan liknas vid att endast ge en del av handlingen i en föreställning. Utifrån Dwayers syn är det viktigt med fortsatt forskning inom området. Det skulle vara önskvärt med dels jämförande forskning där man undersöker hanteringsförmåga för studenter som fått undervisning om strategier under sin utbildning jämfört med de som inte fått undervisning. Men även longitudinell forskning, med en mixad metod som både är kvalitativ samt kvantitativ för att se på korrelation, effekt samt möjligt samband mellan olika variabler. I kvalitativ studie kan det ibland, vara svårt att bekräfta vad som beror på vad. Så är fallet med denna studie. Vid en mixad metod finns större chans att bekräfta sambanden.

8. Referenser

Arbetsmiljöverket. (2018). Stressade socialarbetare lämnar yrket. Hämtad 2019-12-30, från <http://www.arbetsmiljoforskning.se/stress/stressadesocialsekreterare-1%C3%A4mnar-yrket>

Astvik, W., Melin, M., (2012). Coping with the imbalance between job demands and resources: A study of different coping patterns and implications for health and quality in human service work. *Journal of Social Work, 13*(4), 337–360. Doi: 10.1177/1468017311434682

Brattberg, G. (2008). *Att hantera det ohanterbara: om coping*. Stockholm: Värkstaden.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2. uppl.) Malmö: Liber.

Davies, J. (2010) Preparation and Process of Qualitative Interviews and Focus Groups. I A. McCaig, C. & Dahlberg, L. (Red.), *Practical research and evaluation: a start-to-finish guide for practitioners* (s. 126 - 144). London: SAGE.

Dollard, M.F, Dorman, C., Boyd, C.M., Winefield, H. R., & Winefield. A.H (2011). Unique Aspects of stress in Human Service Work. *Australian Psychological Society, 38*(2), 84-91. Doi: 10.1080/00050060310001707087

Dwyer, S. (2007). The emotional impact of social work practice. *Journal of Social Work Practice, 21*(1), 49-60, DOI: 10.1080/02650530601173607

Gil, S., och Weinberg, M. (2015). Secondary trauma among social workers treating trauma clients: The role of coping strategies and internal resources. *Internal social work, 58*(4), 551-561. Doi: 10.1177/0020872814564705

Goffman, E. (2009). *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. (5. uppl.) Stockholm: Norstedts.

Hansson, M. (2011). Känslöengagemang, kvalitet och arbetstillfredsställelse. I Hansson, M. (red.) *Leda känslomässigt krävande arbete*. (s.15–26). Stockholm: Gothia Förlag.

Hochschild, A.R. (2012). *The managed heart, commercialization of human feeling*. (Updated ed.) Berkeley, Calif.: University of California Press.

- Holgersson, L. (2008). *Socialpolitik och socialt arbete: historia och idéer*. (4 uppl.) Stockholm: Norstedts juridik.
- Johansson, S., Dellgran, P. & Höjer, S. (red.) (2015). *Människobehandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. (1.utg.) Stockholm: Natur & kultur.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (3. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Malterud, K. (2014). *Kvalitativa metoder i medicinsk forskning: en introduktion*. (3. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Nationalencyklopedin. (2019). *Coping*. Tillgänglig: <http://www-nese.www.bibproxy.du.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/coping> (hämtad 2019-11-01)
- Nationalencyklopedin. (2019). *Emotion*. Tillgänglig: <http://www-nese.www.bibproxy.du.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/emotion> (hämtad 2019-11-02)
- Socialstyrelsen (2015). *Utreda barn och unga: handbok för socialtjänstens arbete enligt socialtjänstlagen*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Smith, M., Bowers-Brown, T. (2010). Different Kinds of Qualitative Data Collection Methods. I A. McCaig, C. & Dahlberg, L. (Ed.), *Practical research and evaluation: a start-to-finish guide for practitioners* (p. 111-125). London: SAGE.
- Smith, M. (2010). Ethics and Research Governance. In A. McCaig, C. & Dahlberg, L. (Ed.), *Practical research and evaluation: a start-to-finish guide for practitioners* (p. 41 - 58). London: SAGE.
- Sohlberg, P. & Sohlberg, B. (2019). *Kunskapens former: vetenskapsteori, forskningsmetod och forskningsetik*. (4 uppl.). Stockholm: Liber.
- Sonnby-Borgström, M. (2012). *Affekter, affektiv kommunikation och anknytningsmönster: ett bio-psyko-socialt perspektiv*. (2. Uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Uppdrag psykisk ohälsa. (2018). *Kollegiala reflekterande samtalsgrupper*. Hämtad 2019-12-29, från <https://www.uppdragpsyiskhalsa.se/wp-content/uploads/2018/09/Kollegiala-samtalsgrupper-rapport.pdf>

Winter K., Morrison F., Cree V., Ruch G., Hadfield M., Hallett S., (2019). Emotional Labour in Social Workers' Encounters with Children and Their Families, *The British Journal of Social Work*, 49(1), 217–233, Doi: 10.1093

9. Bilagor

Bilaga 1

Blankett för etisk egengranskning av studentprojekt som involverar människor

Använd blanketten som en grund för forskningsetiska reflektioner tillsammans med din handledare och för att komma fram till bästa forskningsetiska förhållningssätt samt beslut om ansökan till den Forskningsetiska nämnden vid Högskolan Dalarna alternativt Etikprövningsmyndigheten behövs eller ej.

Projekttitel: Man är ju ändå bara människa

Student/studenter: Ella Finmann & Harpreet Kaur

Handledare: Anders Hurtig

| | | J a | Tveksa mt | Ne j |
|---|--|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1 | Kan frivilligheten att delta i studien ifrågasättas dvs. omfattar studien deltagare som kan betraktas tillhöra en sårbar grupp t.ex. barn (under 18 år), personer med nedsatt kognitiv förmåga, psykisk funktionsnedsättning eller sådana som har en beroendeställning till den som genomför studien t.ex. som patienter eller elever till densamma? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 2 | Innebär undersökningen att informerat samtycke inte kommer att inhämtas (d.v.s. forskningspersonerna kommer inte att få full information om undersökningen och/eller möjlighet att avsäga sig ett deltagande)? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 3 | Innebär undersökningen någon form av fysiskt ingrepp på forskningspersonerna? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 4 | Kan undersökningen påverka forskningspersonerna fysiskt eller psykiskt? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 5 | Används biologiskt material som kan härledas till en levande eller avliden människa (t.ex. blodprov)? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 6 | Avser du behandla känsliga personuppgifter, som etnicitet, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse, medlemskap i fackförening, hälsa eller sexualliv? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 7 | Avser du behandla personuppgifter om lagöverträdelser, som brott, domar i brottmål, straffprocessuella tvångsmedel eller administrativa frihetsberövanden? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 8 | <p>Avser du att behandla personuppgifter? Observera att:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samtliga uppgifter som kan kopplas till en levande person betraktas som personuppgifter, även om de är kodade eller krypterade. • I händelse av att studentarbetet INTE omfattar några känsliga personuppgifter och heller INTE deltagare som tillhör en sårbar grupp eller deltagare som INTE står i beroendeställning till den som genomför studien, behöver inte någon ansökan till Forskningsetiska nämnden vid Högskolan Dalarna göras. • Vid behandling av personuppgifter ska dock ALLTID anmälan om detta göras på avsedd blankett som sänds till: dataskydd@du.se | | | |
|---|--|--|--|--|

Fastställd av Forskningsetiska nämnden 2019-01-02

Bilaga 2

Informationsbrev till intervjupersoner

Vi är två studenter som går sista terminen på socionomprogrammet vid Högskolan Dalarna och ska påbörja vårt examensarbete.

Du tillfrågas härmed om deltagande i denna undersökning som är ett examensarbete på Socionomprogrammet vid Högskolan Dalarna.

Syftet med studien är att undersöka om och i så fall hur socialsekreterare inom barn- och ungdomsenhet i den kommunala socialtjänsten hanterar sina känslor som uppkommer i arbetet och vilka copingstrategier de använder sig av vid handläggning av svåra ärenden. Frågeställningarna ämnar belysa detta problemområde och lägga en grund till fortsatt forskning inom sociala arbetets fält.

Efter litteratursökning inom ämnet blev det tydligt att flertalet studier har genomförts om stress och stresshantering med utgångspunkt i arbetsbelastning och organisatoriska problem. Forskning som behandlar professionellas emotionshantering i socialt handläggningsarbete är svårare att hitta. Detta tyder på en kunskapslucka som bör undersökas på ett djupare plan. Du som informant i denna studie är viktig för kunskapsutveckling och kommer att bidra till fortsatt forskning.

Semistrukturerade intervjuer kommer att genomföras med sex till åtta socialarbetare som arbetar på kommunens socialtjänst i två små kommuner i mellersta Sverige. Informanterna som kommer att intervjuas är anställda på respektive kommuns barn- och ungdomsenhet där de handlägger ärenden som skapar emotioner. Vi är intresserade av hur socialsekreterare hanterar dessa emotioner i arbetet. Vid de semistrukturerade intervjuerna kommer teman att behandlas med hjälp av öppna frågor som ger respondenterna tillfälle att utveckla sina svar. Tidsåtgången för intervjuerna beräknas till ca 30–45 minuter och intervjuerna äger rum på en plats som Du själv bestämmer.

Högskolan Dalarna är ansvarig för behandlingen av personuppgifter i samband med examensarbetet. Som deltagare i undersökningen har du enligt Dataskyddsförordningen (GDPR) rätt att få information om hur dina personuppgifter kommer behandlas. Du har också rätt att ansöka om ett så kallat registerutdrag, samt att få eventuella fel rättade. Vid frågor om behandlingen av personuppgifter kan du vända dig till Högskolans dataskyddsombud.

Som informant i studien är du anonym. Inga namn, platser eller annat som kan kopplas till dig kommer att redovisas i examensarbetet. Ditt deltagande i studien är helt frivilligt. Du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan närmare motivering. Intervjuerna kommer att spelas in för att sedan transkriberas, de inspelade intervjuerna kommer att förvaras på ett säkert sätt och efter att uppsatsen är färdigställd kommer all data att raderas. Det material som inhämtas vid intervjuerna kommer enbart att användas till denna studie. Uppsatsen kommer efter avslutad

studie att arkiveras via DiVa-portalen där uppsatsen finns fritt tillgänglig att läsa.
Undersökningen kommer att presenteras i form av ett examensarbete vid Högskolan Dalarna.

Ytterligare upplysningar lämnas av nedanstående ansvariga.

Falun den 8 november 2019.

Harpreet Kaur

Student

Email. h [REDACTED]

Ella Finnman

Student

Email. h [REDACTED]

Anders Hurtig

Handledare

Tel. [REDACTED]

Email. ahu@du.se

Bilaga 3

Intervjuguide

Bakgrundsinformation

- Vill du berätta lite kort om dig själv
- Hur länge har du arbetat på enheten?
- Hur länge har du arbetat med barnärenden?

Arbete

- Hur upplever du ditt arbete?
- Vad gör du för att inte "ta med dig" arbetet hem? Är det möjligt?
- Hur ofta har du samtal med barn?
- Har du några rutiner och riktlinjer att hålla dig till i ett barnsamtal?

Hantering av emotionellt arbete

Handläggningsarbete med barn och ungdom kan sägas vara ett emotionellt arbete.

- Hur skulle du beskriva emotioner i ditt arbete?
- Hur hanterar du känslor som kommer upp i ett svårt samtal? Finns det strategier?
- Innebär professionalitet att inte visa känslor? Var går gränsen?
- Känner du att du tillåts att visa dina genuina känslor i barn-/ och klientsamtal?
- Har du möjlighet att bearbeta dina känslor på arbetsplatsen? Hur?
- Om du bearbetar själv hur gör du då?
- Finns andra sätt att hantera dina emotioner på?
- Har ditt behov av att hantera emotion varierat under olika perioder? vad kan det bero på?
- Finns positiva aspekter av emotioner i arbetet?
- Finns negativa aspekter av emotioner i arbetet?
- Finns det gånger när du känner på ett sätt men visat andra känslor/emotioner?
- Vilka strategier har du för att hantera resultatet av ett "misslyckat ärende"? Hur påverkar det dig?
- Kan du ge exempel på en situation som skapat/skapar mycket känslor hos dig?

Behov av stöd

- Vilket stöd erbjuds från arbetsgivaren, om flera vilka är mest betydelsefulla för dig och varför?
- Finns det andra former av stöd som är önskvärda?
- Har du tänkt på något speciellt verktyg som du skulle vilja ha för att kunna hantera känslor på?

Under studierna lär vi oss att hjälpa/vägleda klienten/brukaren med olika verktyg.

- Skulle det göra någon skillnad om man under utbildningen får kunskaper om olika strategier eller om olika verktyg som kan underlätta för en ny exad socionom att anta yrkesrollen lättare?

Övriga frågor

- Har du några kommentarer/ funderingar kring intervjun?
- Har du något du vill tillägga eller som du vill ta upp som vi inte tagit upp under intervjun?

Bilaga 4.

I tabell 2 visar författarna hur datamaterialet har analyserats. Vi har utgått från våra intervjuer för att hitta teman. Meningar som frekvent återkommer i materialet har plockats ut. De har sedan kondenserats och kodats. Efter kodningen har vi skapat teman av de kodade material som ofta återkommit i det empiriska materialet. Underkategorier har skapats för att göra materialet överskådligt.

Tabell 2.

| Mening | Kondensat | Kod | Tema | Underkategori |
|--|---|-------------------------|-----------------------|----------------|
| Man blir ju lite nervös när man ska åka ut för man vet ju inte vad man ställs inför. Det beror på vad ärendet handlar om. Det kan vara missbruk eller brister i omsorgen. Och då stiger ju adrenalin och man hamnar i något slags beredskaps-läge. Och man tänker ut olika scenarion. Hur blir det om vi kommer till det här och det här, eller det här. Så har man tänkt ut tre olika strategier så blir det oftast en fjärde väg som ärendet tar. Så man vet aldrig vad man kommer till. Man får en urladdning när man kommer hem då är man oftast riktigt trött | Svåra ärenden gör arbetet svårt att planera samt bedöma i förväg. | Beskrivning av arbetet. | Arbetets komplexitet. | Återhållsamhet |

Bilaga 5.

Tabell 3.

| Mening | Kondensat | Kod | Tema | Underkategori |
|--|--|-------------------|--------------------------------|------------------------|
| <p>Vi har ju lite olika strategier, vi försöker till exempel att avsluta sista arbetsdagen fredag eftermiddag då sista timmen har vi reflektion. Och då pratar vi tillsammans om saker, vi brukar börja i det ... om det har varit någonting under veckan som har påverkat oss negativt och då för att inte ta med det hem så pratar vi om det där. Och så avslutar vi en runda med att man skickar med något positivt så det brukar ofta vara den känslan man går hem med. Så det är ett sätt, det är svårt att värja sig alla gånger.” - Informant D</p> | <p>Reflektion och samtal ger resurs att hantera.</p> | <p>Strategier</p> | <p>Att hantera sitt arbete</p> | <p>Kollegialt stöd</p> |