



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

”Om jag inte orkar lyssna på det, hur sjutton ska de orka leva med det”

- en kvalitativ studie om socionomers upplevelser
av att möta klienter i kris

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education
credits

Kandidatnivå

Termin: VT21

Författare: Elin Axén & Johanna Brunskog

Handledare: Elias Ternström

Abstract

Syftet med denna studie var att tolka och förstå socionomers upplevelser och hanteringssätt i mötet med människor i kris. Detta gjordes utifrån verksamheter som bemöter denna målgrupp. En kvalitativ metod användes varav semistrukturerade intervjuer genomfördes med fem respondenter. Empirin analyserades genom tematisk analys. Av resultatet framgick det att upplevelsena av att möta människor i kris ter sig olika, dels kan det till stor del vara ett svårt och påfrestande arbete men samtidigt givande och betydelsefullt. Det framgick också att socionomer hanterar sina känslor på många varierande och påhittiga sätt, både inför möten med klienter i kris, likväl som under och efteråt. Dessa hanteringssätt var allt ifrån olika förberedelser, kroppsliga övningar och knep samt användande av diverse tankesätt, till att ta emot kollegialt stöd, växla fokus till annat och hämta kraft samt undvika svårigheter i privatlivet. Sammanfattningsvis konstateras dessa strategier nödvändiga för att hantera uppkomna känslor.

Nyckelord: kris, emotionellt arbete, känslohantering, coping, socialt arbete

Innehållsförteckning

1. Inledning	3
1.1 Bakgrund	3
1.2 Problemformulering	7
1.3 Syfte och frågeställningar	7
1.4 Studiens relevans för socialt arbete	8
1.5 Avgränsning	8
1.6 Uppsatsens fortsatta disposition	9
2. Kunskapsläge	10
2.1 Upplevelser av att arbeta med kris	10
2.2 Att hantera det svåra	12
2.3 Sammanfattande	15
3. Teoretiskt ramverk och begrepp	17
3.1 Emotionsteori	17
3.1.1 Emotionellt lönearbete	17
3.1.2 Kostnader av emotionellt lönearbete	18
3.1.3 Känslö-och uttrycksregler	19
3.2 The copingprocess	19
3.2.1 Emotionsfokuserad coping	19
3.2.2 Problemfokuserad coping	20
3.2.3 Coping resurser	21
3.3 Sammanfattning av teoretiska perspektiv	21
4. Metod och metodologiska överväganden	22
4.1 Val av metod	22
4.2 Urvalsprocess	23
4.3 Genomförande av intervjustudien	24
4.4 Bearbetning av empirin	25
4.5 Analysmetod	26
4.6 Studiens tillförlitlighet	27
4.7 Forskningsetiska överväganden	28
4.8 Arbetsfördelning	29
5. Resultat och Analys	31
5.1 Upplevelsen av arbete med kris	31
5.1.1 Det givande i arbetet	31
5.1.2 Arbetets svårigheter och utmaningar	34
5.1.3 Följder av att arbeta med kris	38
5.2 Att hantera arbetet med kris	41
5.2.1 Inför möte med människor i kris	41

5.2.2 Under mötet med människor i kris	44
5.2.3 Efter möte med människor i kris	48
6. Avslutande diskussion	55
6.1 Vidare forskning	57
Referenslista	58
Bilagor	60

Förord

Vi är synnerligen tacksamma för alla fantastiska deltagande respondenter som bidragit till denna studie och delat med sig av sin tid och sina värdefulla upplevelser och erfarenheter. Det har varit inspirerande att ta del av ert engagemang för de människor ni möter. Den kunskap och de reflektioner ni har delat med er av finner vi givande för oss som framtida socionomer. Likaså vill vi även tacka vår handledare Elias Ternström som varit behjälplig under hela uppsatsskrivandet med idéer och givande råd.

1. Inledning

“There is a cost to caring. Professionals who listen to client’s stories of fear, pain, and suffering may feel similar fear, pain, and suffering because they care” (Figley, 1995:1).

I denna studie undersöker vi upplevelser och hanteringssätt hos socionomer som möter klienter i kris. Härnäst ges en bakgrund till ämnet som slutligen mynnar ut i en problemformulering.

1.1 Bakgrund

Få socionomer skulle förneka att det sociala arbetet kan vara stressfullt och stundtals överväldigande, en upplevelse som inte endast tycks gälla i Sverige utan är gemensam hos yrkesverksamma världen över (Blomberg et al. 2015:2089). Ett omfattande engagemang och en vilja att göra något värdefullt för samhället kan i sig innebära att socialarbetare upplever stress och känslor av otillräcklighet, särskilt då föregående värden kan kollidera med organisatoriska svårigheter (Socionomkraft, 2021). Människobehandlande organisationer utsätts ständigt för effektiviseringskrav och nedskärningar, samtidigt som dess ansvar har utökats. Till följd av detta känner många yrkesverksamma att de inte har möjlighet att utföra det arbete som de hade önskat. Utifrån bristfälliga resurser i kombination med den höga arbetsbelastningen kan socionomer betraktas som en särskilt utsatt yrkesgrupp (Astvik, Melvin & Allvin, 2014:52). Det begränsande faktorerna tycks således även påverka socionomers känslohantering i förhållande till sitt yrke. Genom ett stort känslomässigt engagemang finns det risk att ens resurser och försvarsmekanismer uttöms, att finna en balans i hur nära yrket får komma ens egna känslor och välbefinnande är ett inte helt okomplicerat arbete. Denna balans kan vara särskilt svår att finna om man brinner för sitt yrke till den grad att man blir personligt involverad (socionomkraft, 2021). Att dessutom arbeta med personer som upplevt trauma eller som genomgår en kris kan i synnerhet vara utmanande (Figley, 1995:1). Den professionella får i dessa möten ta del av berättelser som innefattar svåra trauman och detaljer som närmast kan beskrivas som obehagliga, vilka kan vara påfrestande att lyssna på och ta in. Den utsatta kan uppvisa känslomässiga uttryck i form av smärta, ilska, sorg, hopplöshet och

skräck, emotioner som socialarbetaren behöver bemöta och samtidigt själv förmedla lugn och hopp (Gil & Weiberg, 2015:551). I sin tur sägs det att socialarbetare som arbetar med personer med trauma själva riskerar att uppleva en slags trauma. Detta benämns som secondary trauma (se också Owens-King, 2019:37; Gil & Weiberg 2015:551).

Gemensamt för de två verksamheter (skyddat boende och ideell organisation) vår studies empiri utgår från är yrkesverksamma som på olika sätt möter människor i kris. En traumatisk kris orsakas enligt Cullberg (2006:19,120) av en händelse som innebär en plötslig förändring vilken hotar ens grundläggande tillfredsställelse eller ens trygghet, fysiska existens alternativt sociala identitet. Händelsen är av sådan art som den drabbade personen inte kan handskas med på grund av att denne har otillräckliga erfarenheter för att kunna förstå eller hantera den, vilket resulterar i ett betydande lidande för personen (ibid). Kriser kan utlösas av såväl enskilda som upprepade händelser, det svåra kan ha pågått under en lång period, exempelvis våld, försummelse eller missbruk. Särskilt svår blir skadan hos den som drabbade i de fall då krisen uppkommer på grund av en handling orsakad av någon som den har en nära relation till (Hedrenius & Johansson, 2013:22). Idag finns krisstöd tillgängligt som en naturlig integrerad del i samhället men det har inte alltid varit så. Det var inte förrän efter krigsåren som svåra händelsers eventuella konsekvenser kom på tal. Som resultat av att forskning utvecklades på området fastslogs att varje person som upplevt en händelse som varit traumatisk, är i behov av någon slags behandling i ett tidigt skede (ibid:26f). Synen på hur dessa människor bäst hjälps har förändrats under tidens gång, idag anses inte alla utsatta vara i behov av särskild behandling, däremot anses det att alla är i behov av stöd samt bör bli bemötta med varsamhet samt respekt utifrån den förändrade verkligheten de har framför sig (ibid:28,33).

I krisstöd rymmer praktiskt, socialt, medmänskligt samt psykologiskt stöd riktat till den som upplevt en svår händelse (socialstyrelsen, 2008:68). Målsättningen är att stärka de drabbades motståndskrafter och stödja den enskilde i kris under dennes återhämtningstid samt dess anpassning till sin nuvarande livssituation (Hedrenius & Johansson, 2013:34). Krisstöd ges i det akuta skedet för att begränsa skadeverkningar och ytterligare skada (ibid:37). Krisstöd ska främja trygghet, tillit, lugn, samhörighet samt hopp hos den drabbade (ibid:41). Att hjälpa

människor i kris kan för den professionelle bidra med ökade erfarenheter, professionell utveckling och utgöra välbefinnande på ett personligt plan. Samtidigt är det inte helt lätt att utföra detta krisstöd. Arbetet kan upplevas utmanande psykiskt, men också fysiskt. Även om den yrkesverksamma inte personligen drabbats av den svåra händelsen medför arbetet upprepad exponering av krishändelser, risken är extrem stress som följd. En stress som inte går att jämföra med vardaglig stress. Det som andra läser i tidningen möter berörda yrkesverksamma i sin vardag. De vittnar, hör och känner in aktiv massiv förstörelse i alla dess olika former (Hedrenius & Johansson, 2013:221). Dessa händelser går inte obemärkt förbi utan det påverkar socialarbetaren, att bli påverkad är dessutom en förutsättning för att kunna vara närvarande, lyhörd och vara till hjälp för den drabbade. Samtidigt medför det en sårbarhet hos de professionella (ibid:225). Vanligt förekommande känslor hos de som hjälper människor i kris är personligt tvivel, irritation, rädsla, frustration, känslomässig stumhet, skräck, ilska och hjälplöshet. Det är av vikt att belysa att dessa känslor uppkommer hos de allra flesta som ger krisstöd (ibid:226f). Inte minst kan det nämligen vara påfrestande att upprätthålla tilltro till människor och världen i stort när man dagligen tar del av det svåraste (ibid:337). För att få förståelse för hur den professionella handskas med detta svåra blir coping ett centralt begrepp. Coping avser beteendemässiga alternativt kognitiva ansträngningar som används för att handskas med olika påfrestningar (Lazarus & Folkman, 1996:141f).

Den ena verksamheten vars yrkesverksamma vi tar utgångspunkt i är en kvinnojour. Våra respondenter därifrån arbetar i verksamhetens skyddade boende för våldsutsatta kvinnor och deras barn. Där stöttar socionomerna kvinnorna med både praktiskt stöd och stödjande samtal. Synen på våld i nära relationer är i ständig förändring och därav också samhällets insatser. Idag är våld i nära relationer en högst aktuell politisk fråga men för bara femtio år sedan så betraktades detta våld som en privat angelägenhet. Det var cirka trettio år sedan som kvinnohus och kvinnojouurer upprättades av frivilliga aktörer, idag förväntas den offentliga sektorn tillhandahålla detta skydd och stöd samt ta ett större ansvar i samverkan med frivilligorganisationer (Socialstyrelsen, 2013:3). Skyddat boende kan närmast beskrivas som en tillfällig boendelösning, en hemlig adress, ett boende där stödinsatser för både vuxna och barn erbjuds. Syftet med insatsen är

främst att skydda mot våld och hot och därmed ge skydd i en ofta akut och ibland livshotande situation. En placering är inte endast akut utan kan också innebära långsiktiga behandlings-och stödinsatser. Våldet kan yttra sig olika, det kan handla om sexuella övergrepp och grovt våld, likaså handlingar som idag inte definieras som brott utifrån aktuell lagstiftning. Utsattheten kan då innebära verbala kränkningar, ekonomiskt utnyttjande eller utpressning, även isolering från familj eller annat socialt nätverk (Socialstyrelsen, 2013:9f).

I vår studie deltar även respondenter som arbetar inom en idéburen organisation som möter familjer och ungdomar i ekonomisk samt social utsatthet. Organisationen erbjuder materiellt och ekonomiskt stöd men även hälsofrämjande insatser och i form av aktiviteter och samtalsgrupper för att minska isolering och främja gemenskap och glädje. Dessa aktiviteter har som förhoppning att verka för återhämtning för målgruppen som annars lever i en problemfylld vardag och ofta bär med sig svåra livsberättelser och trauman. Historiskt sett har olika frivilliga och idéburna krafter försökt lösa olika sociala problem och utvecklat insatser för detta som idag är en del av den offentliga sektorn. Denna samverkan är således en del av den svenska välfärdsmodellen. Det idéburna sociala arbetet betraktas vara nära förankrat till civilsamhällets sociala nätverk och tros därför kunna bidra till inkludering av grupper och människor som lever i utsatthet (Ekholm & Öhlund, 2018:237). I Regeringens proposition *En politik för det civila samhället* (Prop.2009/10:55) definieras ideella organisationer eller det civila samhället som verksamheter som består av organisationer, grupper eller människor som går ihop och agerar för vissa gemensamma intressen. Dessa är varken statliga eller kommunala och drivs ofta av en ideologisk medvetenhet (Ekholm & Öhlund, 2018:239). Civilsamhället har haft en betydande roll i att lösa problem, eller finnas till när offentliga aktörer inte räcker till. I efterfrågan av välfärdstjänster eller hjälp och stöd så synliggörs den offentliga sektorns begränsade förmåga eller potential att möta de utmaningar som är aktuella i dagens samhälle. Den idéburna sektorn träder in där staten drar sig tillbaka, som kompensation eller som alternativ producent av stödinsatser (ibid:241,244).

1.2 Problemformulering

Denna uppsats har som utgångspunkt att socialt arbete innebär ett omfattande känslorarbete, specifikt för socionomer som arbetar med och möter människor i kris. En aspekt som är särskilt intressant att belysa är socialarbetarens erfarenheter och upplevelser av krisarbete utifrån dem själva. Idag finns det, enligt Tavormina & Clossey (2017) endast lite forskning med detta fokus (ibid:127) och därav kan det finnas bristfällig kunskap och förståelse för de fenomen och frågeställningar som denna uppsats behandlar för just de verksamheter som undersöks. Även socionomer som yrkesgrupp riskerar att själva uppleva trauman i form av secondary trauma. Däremot kan individuella strategier som tages till, medvetet eller omedvetet, mildra effekterna (Owens-King, 2019:37). Utifrån detta är det viktigt att skapa större förståelse för samt tolka hur dessa strategier kan komma till uttryck. Utifrån studiens urval ämnar vi få en unik syn på socionomers egna upplevelse av deras arbete som involverar möte med människor i kris. Ett perspektiv på eventuella svårigheter och hur känslor kommer till uttryck och handskas med. Dessa upplevelser och erfarenheter kring problematiken är värdefulla i studerandet av ett komplext yrke där en del av arbetet innebär ett "osynligt" arbete med sig själv och sina emotioner. Detta arbete kan således synliggöras och erkännas, vilket i sin tur kan vara ett första steg för att vidare kunna omforma eller diskutera socionomers förutsättningar för att hantera känslor och därav också ge klienter det bemötande som förväntas. Ytterligare medvetenhet kring emotionellt arbete för socionomer som yrkesgrupp kan alltså innebära en ökad kunskap och reflektion kring tillvägagångssätt för att hantera de emotionella utmaningar socionomer möter. Frågeställningarna grundar sig i ett intresse för ökad förståelse för emotionellt arbete som en del av det sociala arbetet, med utgångspunkt i de ytterligare krav på känslohantering som råder för de socionomer som i sitt arbete möter människor i kris.

1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att tolka och förstå socionomers upplevelse och hanteringssätt i mötet med människor i kris utifrån två verksamheter som bemöter denna målgrupp.

För att undersöka detta har vi valt följande frågeställningar

- Hur upplever socionomer som arbetar inom skyddat boende och ideell organisation mötet med klienter i kris?
- Vilka strategier har socionomer inom dessa verksamheter för att hantera sina egna uppkomna känslor i mötet med klienter i kris?

1.4 Studiens relevans för socialt arbete

Gemensamt för många av de som väljer socionomyrket är en vilja av att göra skillnad, socionomen vill vara stark, ambitiös och empatisk samtidigt som något som ofta glöms bort är självmedkänsla. Under socionomprogrammet delges vikten av att vara personlig men inte privat, att socionomen bör hålla ihop, men det existerar också en aura av att socionomen ska vara en annan människa än dem som har problem. En socionom kan i sitt yrkesliv möta alla livets svårigheter och hemsigheter, vidare vad som händer med en människa som får ta del av allt detta är ännu ganska outtalat. Det vill säga att socionomen kan bära på en bred kunskap om hur människor i kris bör bemötas och vad en människa i det tillståndet kan behöva, men inte ha redskap för att ta hand om sig själv. Utifrån att dilemman såsom empatitrötthet, utbrändhet och sekundära trauman inte belyses kan symptomen på dessa komma överraskande och upplevas som skamfyllda. Att synliggöra detta perspektiv på socialt arbete är relevant för vidare diskussion kring hållbarhet för socionomer samt hur dessa faktorer inverkar på det sociala arbetet i praktiken. Inte minst finns det som tidigare nämnt kunskapsluckor i hur socionomen orkar och klarar av att möta det svåra, vilket är en del av vardagen för de som utövar socialt arbete.

1.5 Avgränsning

Vi har avgränsat oss till två specifika verksamheter som möter människor i kris, med detta sagt finns det andra verksamheter som möter liknande målgrupp såsom socialtjänst vars upplevelser inte tillfrågas i denna studie. Verksamheterna vi har valt möter en specifik målgrupp, arbete med kris kan tänkas skilja sig åt om för de som arbetar med andra målgrupper. Vi har valt att avgränsa oss till teorier och begrepp som vi anser vara användbara för att besvara studiens syfte och frågeställningar, med det sagt skulle andra relevanta teorier ge andra ingångssätt och perspektiv på empirin. Utifrån våra valda perspektiv analyseras alltså bara vissa aspekter eller dimensioner av vårt resultat. I vår studie tar vi inte

socionomernas tidigare personliga livserfarenheter i beaktande, vilka säkerligen annars kan utgöra en ytterligare dimension som kan tänkas påverka hur dem upplever sitt arbete och hur de agerar i förhållande till de svårigheter som uppkommer i arbetet.

1.6 Uppsatsens fortsatta disposition

Härnäst innefattar kapitel 2 kunskapsläge där både svensk och utländsk forskning presenteras utifrån två teman, upplevelser och hanteringssätt. I kapitel 3 introduceras studiens valda teoretiska ramverk och begrepp, Emotionsteori av Hochschild (1983), ett emotionssociologiskt perspektiv samt The coping process av Lazarus och Folkman (1996) presenteras. I kapitel 4 argumenterar vi för metodval, vi för en diskussion kring varför en kvalitativ metod med semistrukturerad intervju lämpar sig för vår studie, å andra sidan metodens begränsningar. Därefter beskrivs studiens urvalsprocess följt av genomförande. Vidare beskrivs bearbetning och analysmetod. Studiens tillförlitlighet diskuteras därpå, följt av etiska överväganden. Slutligen beskrivs hur arbetsfördelningen är disponerad mellan oss skribenter. Kapitel 5 innehåller analys och resultat, det vill säga empiri i form av citat från våra respondenter som analyseras utifrån studiens valda teoretiska perspektiv och begrepp samt tidigare forskning. Vårt avslutande kapitel, kapitel 6, innefattar en slutdiskussion där studiens frågeställningar kortfattat besvaras följt av reflektioner som uppkommit under studiens gång. För att knyta ihop föreslås vidare forskning som vi finner relevant.

2. Kunskapsläge

För inhämtning av tidigare forskning användes databasen Swepub med syfte att finna svenska studier kring vårt ämne. För att få tillgång till dessa studier användes supersök. Supersök användes också för inhämtning av tidigare forskning, men inte begränsat till svenska studier. Vi använde oss av sökord som "social work*" och kombinerade det med exempelvis crisis, trauma, "secondary trauma", "compassion fatigue", coping, "coping strategies", emotion*. Ibland kombinerade vi sökningen med sweden. Proquest social sciences användes med förhoppning att inte behöva använda sökord som social work vilket tidigare kan ha begränsat antal träffar. Då den sistnämnde databasen är mer avgränsad till det sociala arbetets fält hittade vi några relevanta studier som nu inte försvann i mängden eller sållades bort av sökorden. Liknande sökord användes här.

2.1 Upplevelser av att arbeta med kris

I en svensk studie beskrivs arbetet som givande. Detta framkommer i Olssons doktorsavhandling (2008), där en kvalitativ metod användes med syfte att förstå och beskriva sina respondenters subjektiva upplevelser av sitt arbete. Urvalet bestod av anställda avgränsat till vårddyrket. Det framgår att yrket ger glädje och ibland en känsla av stolthet över att kunna göra något betydelsefullt (ibid:143f). Lindqvist (2016) tillägger i sin kvalitativa studie om upplevelser av att arbeta som behandlare med människor som lider av trauma (ibid:28), att höra på svåra livsberättelser ökar medvetenheten kring att man själv har ett "hyggligt" liv. Samtidigt berör berättelserna på djupet vilket väcker en ilska över hur människor behandlas och vad de behöver gå igenom. Inför detta tycks det bildas en känsla av maktlöshet, skuld känslor och frustration över att inte kunna göra mer (ibid:34f). I många fall leder arbetet till ett känslomässigt engagemang, när engagemanget blir för stort eller intensivt upplevs det tärande. Vissa upplever sig otillräckliga varav arbetet känns tungt (Olsson, 2008:143f). Känslan av otillräcklighet återkommer i Lindqvist studie (2016) men i mötet med patienter som uppfattas känslöstumma. De yrkesverksamma förväntas trots detta besvara med empati och värme. Otillräcklighetskänslor närvarar till följd av saknad ork att vara empatisk, då behandlaren nästan blir smittad av patientens emotionella stumhet och själv inte känner någonting (ibid:36). De som hjälper andra med psykiska och emotionella

svårigheter riskerar att själva drabbas av empatitrötthet, sekundär traumatisering och utbrändhet som en följd av att ha blivit emotionellt dränerad (Lindqvist, 2016:28). De yrkesverksamma kan drabbas av en slags ”motöverföring” eller traumatisk stress (Olsson, 2008:162).

En utländsk kvalitativ studie i USA som också undersöker socialarbetares upplevelser av arbetet är Bell (2003), vars urval består av socialarbetare som arbetar med våldsutsatta kvinnor (ibid:515). Studien undersöker socialarbetares resurser och strategier som hjälper dem att bibehålla energi och entusiasm för jobbet samt att förebygga secondary trauma symptom (ibid:513f). Det framgår att socialarbetare inte alltid får rätt resurser och stöd från arbetsgivare samtidigt som målgruppen de möter ofta har överväldigande problematik, för många var det trots dessa omständigheter möjligt att uppleva välbefinnande i sitt arbete. Att känna att man kan stötta i det svåra och ta del av en återhämtningsprocess tycks ha en positiv inverkan. Likväl att se klienter ta sig igenom kriser till att skratta och leva ett fungerande liv upplevs vara en slags belöning och en påminnelse om att det finns en värld bortom arbetet där kris inte alltid aktivt närvarar. I studien framgår det också att arbetet kan innebära personlig utveckling, såsom att förhålla sig mindre dömande och istället mer empatiskt (ibid:516). En känsla av ökad tacksamhet för sin egen livssituation belyses även i Tavormina & Closseys kvalitativa studie (2017) som grundar sig i subjektiva erfarenheter från socialarbetare i USA som arbetar med akuta insatser för att skydda barn, närmare belyses upplevelser av krisinterventioner samt arbetets emotionella effekter (ibid:126).

Genomgående i den forskning som redovisats så framgår det dock att arbetet medför flertalet negativa följder. Clemans (2004) undersöker i sin kvalitativa studie professionellas erfarenheter av att arbeta på rape-crisis program i USA. Forskningsdeltagarna arbetar med krisinterventioner på sjukhus där de kommer i kontakt med framförallt kvinnor i kris som nyligen blivit utsatta för sexuella övergrepp. Arbetet innebär både kortvarig- och långvarig terapi men även gruppterapi för att stötta de utsatta kvinnorna (ibid:149). I samtal där svåra berättelser behöver tas in och lyssnas till, kan den yrkesverksamma uppleva situationen som spänd och krävande och efteråt kan det finnas behov av att stänga av några minuter (ibid:156). Att arbetet medför upplevelser av stress som kommer

till uttryck både emotionellt och fysiskt är ett återkommande tema (Tavormina & Closssey, 2017:132f; Bell, 2003:517). En påföljd av detta kan för vissa innebära psykisk smärta och mardrömmar (Bell, 2003:517). I Clemans (2004) studie berättar flertalet respondenter om psykiska problem och svåra mardrömmar om framförallt sexuella övergrepp. Samma respondenter uppvisar även andra secondary trauma symptom utöver sömnsvårigheter och nattskräck, dessa i form av ökad ångest, magsmärtor och huvudvärk, samt panikattacker. Efter möten med klienter beskrivs en upplevelse av att vara bortkopplad eller avskild från sina känslor (ibid:152). Secondary trauma uppkommer även i Tavormina & Clossseys (2017) studie, liksom empatitrötthet (compassion fatigue) och andra emotionella effekter som följer av krisarbete. Arbetet kan även uppbringa känslor som oro, maktlöshet men även frustration över att ens vilja att hjälpa ibland begränsas av att resurser saknas. Studien belyser också att arbetet kan vara både uttröttande och känslomässigt överväldigande, vilket som tidigare nämnt kan resultera i att man stänger av sina känslor helt som skydd. Ibland kan det onda ta över till följd av att sällan få se den goda sidan av världen eller vad arbetet faktiskt gör för människor. Det är därför inte helt ovanligt att den professionella själv behöver prata med någon om sitt mående och en del av respondenterna har fått ta medicin till följd av psykisk ohälsa. Krisarbete beskrivs som känslomässigt intensivt (ibid:132f). I Clemans (2004) studie framgår att yrkesverksamma tappat tron på att världen är en säker och god plats (se även Tavormina & Clossseys, 2017:132f) vilket här beskrivs uttryckas i en ilska mot världen, i sin tur innebär det i en känsla av mindre hoppfullhet för sitt arbete och vad man kan göra för människor i kris (Clemans, 2004:155f). Inte minst kan arbetet med kvinnor som utsatts för övergrepp frambringa ilska, dels över övergreppen i sig men också en ilska över bristen på rättvisa och brist på tillräckliga straff till gärningsmännen (ibid:157).

2.2 Att hantera det svåra

I svensk forskning framkommer det att i arbetet med människor krävs det att man ständigt hanterar sina egna och andras känslor, känslor måste förändras, hållas tillbaka eller framkallas (Olsson, 2008:145f). Lindqvist (2016) tillägger att en del av arbetet går ut på att lyssna och inkorporera patienters berättelser och samtidigt inge trygghet och stabilitet genom att "iscensätta" en önskvärd atmosfär med hjälp av behandlarens egna emotioner. Hur dessa emotioner ska uttryckas eller döljas

stys av implicita och explicita regler. Att gråta med en patient betraktas inte som professionell emotionshantering, även om känslan av sorg delas med patienten. Empati bör närvara men ska framstå behärskad och lugn, känslor såsom oro, hopplöshet och upprördhet ska snarare härbärgas (Lindqvist, 2016:33f). För att hantera den motöverföring eller traumatiska stress som kan uppkomma av att ta del av trauman, beskrivs egenterapi som en central strategi. Hantering av motöverföringar kan även ske genom emotionell anpassning till professionellas känslö- och uttrycksregler (Olsson, 2008:162f). I Lindqvist studie (2016) ges exempel på känslöhantering. Under samtal försöker den professionella hålla sig lugn men i efterhand finns behov av att få släppa ut sin egen känsla, där någon efteråt gick in på toaletten för att gråta. I andra fall där känslor som maktlöshet och frustration uppkommer i samband med att inte kunna göra mer för sina klienter, är det av vikt att påminna sig själv om att det kan vara värdefullt att bara finnas där och vara medmänsklig, även att bara sätta sig in i situationen och försöka förstå (ibid:34f). Emotionerna är nödvändiga i arbetet, däremot måste det finnas tillräckligt med tid och rum för att vidhålla hälsa, för att kunna hantera de känslor som uppstår i en själv (ibid:39f). Att finna tid för yrkesverksammas känslöhantering framstår av Olsson (2008) som svårt. Organisatoriska förutsättningar samt krav på effektivitet och rationalitet upplevdes som hinder för utrymme för känslomässigt engagemang och den känslöhantering som yrket kräver (ibid:181f). Följden av att förbise sina egna behov som behandlare samt att förtränga känslor får negativa konsekvenser för en själv och därav också de människor man i sitt arbete är till för (Lindqvist, 2016:39f).

I Gil och Weinbergs kvantitativa studie (2015) studeras socialarbetare som arbetar i offentliga myndigheter i Israel, där de behandlar klienter som överlevt trauma (ibid:551,553). Studien syftar till att undersöka copingstrategier (problemfokuserade, emotionsfokuserade samt undvikande) och individuella resurser (optimism och behärskning) i relation till secondary trauma (ibid:552). I studien framgår det att socialarbetare som använde sig av emotionsfokuserade- samt undvikande copingstrategier hade högre nivåer av secondary trauma symptom. Dessa strategier hade därav en negativ inverkan på terapeuters hantering av secondary trauma. Det fanns en förväntan på att socialarbetare borde anta problemfokuserade copingstrategier för att hantera sina egna uppkomna

känslor i mötet med klienter, utifrån att det sen tidigare är ett känt faktum att sådana strategier har en förmåga att bidra till mer effektiv hantering av stress samt trauma. Studiens socialarbetare besitter fördjupad akademisk kunskap i kombination med flerårig erfarenhet där de regelbundet behandlar emotionella tillstånd, när de konfronteras av secondary trauma hos sig själva kan emotionsfokuserade strategier upplevas mer intuitivt naturliga för att hantera känslorna. Detta kan vara en förklaring till varför problemfokuserade copingstrategier inte verkar vara lika förekommande. Enligt författarna kan slutsatsen dras utifrån detta resultat att en ökad medvetenhet kring effektiva copingstrategier inte bara är viktigt i terapiarbetet utan även för terapeuten egna känslohantering (Gil & Weinberg, 2015:556f). Vidare diskuterar Bell (2003) andra copingstrategier samt hur dessa kan lindra stress. I studien framkom det att de som själva upplevde att de hanterade stressfulla situationer på ett lyckat sätt, oavsett vilken copingstrategi de tog till, kände sig mindre stressade. Någon upplevde att dennes långa erfarenhet hjälpt henne i avseende att ha blivit van vid stressen. Vad som dock återkom som försvårar hanteringen av arbetet var ifall den professionella hade egna problem i privatlivet (ibid:517f). De som trots problem privat ändå lyckades hantera arbetet beskrevs ha personliga resurser och resurser i ens omgivning. Ett sätt som beskrivs hjälpa hanteringen av stressen är att upprätthålla en objektiv motivation, exempelvis kan en sådan grunda sig i att arbetet upplevs bidra till att höja den yrkesverksammas egna värde genom vara till hjälp för andra. Det fanns även de som motiverades av en nyfikenhet för andra människors personliga liv (ibid:518f). Detta påminner om copingmekanismen som Clemans (2004) benämner som spiritualitet i sin studie. Att höra svåra berättelser om övergrepp kunde för någon hanteras genom dess intresse för människans andliga kraft och uthållighet att klara sig genom fruktansvärda situationer. För någon annan handlade spiritualiteten om att utifrån sin tro inte vara självisk utan att ge tillbaka (ibid:157). De som istället motiverades av personliga anledningar såsom att själva varit utsatta framkom i studien verkade mer känsliga för stress i arbetet (Bell, 2003:518f). Vissa socialarbetare upplevde att deras personliga tro kunde hjälpa dem hantera svåra situationer utan att känna stress. Deras personliga tro beskrivs bidra med hopp, vilket minskade arbetets effekt på den personliga belastningen (ibid:520). I Clemans studie (2004) belyses positiva interaktioner med kollegor som en av copingmekanism, genom att prata av sig med en kollega

efter samtal med klienter kan stressen och känslorna mildras. Även humor beskrivs vara en strategi, att försöka skratta och tramsa med kollegorna. Aktivism framstår här också som en copingmekanism, det vill säga åtgärder som vidtas för att bekämpa det större problemet som rör målgruppen man möter. En ökad medvetenhet om hur det är att vara kvinna har fått vissa att engagera sig i att utmana olika former av förtryck mot kvinnor som sexism. Den ökade medvetenheten fungerade som en källa till styrka för att hantera arbetet (Clemans, 2004:156f). Avslutningsvis identifierar Bell (2003) strategier som innefattar motståndskraftiga och kreativa sätt att hantera det svåra. En copingstrategi som användes i förhållande till arbetet med våldsutsatta kvinnor gick ut på att tänka att man planterar frön hos kvinnorna. Detta innebar att de yrkesverksamma inte lägger alltför stor vikt i hur kvinnorna reagerar på deras bemötande i stunden utan tänker att det långsiktigt kan leda till goda konsekvenser. Att även om de inte lyckas ta sig ifrån våldet nu så kanske insatsen ändå har betydelse för framtiden. Trots bristen på omedelbara positiva resultat möjliggjorde denna copingstrategi att socialarbetaren kunde upprätthålla en känsla av hopp och att det man gör är av betydelse (ibid:518).

2.3 Sammanfattande

Utifrån vår litteratursökning har det främst framkommit att motstridiga upplevelser och känslor uppkommer i krisarbete och behandlingsarbete med trauma. Trauma är inte vårt huvudfokus, däremot finns trauman mer eller mindre närvarande hos den målgrupp våra respondenter möter. Vare sig det rör sig om ett tydligt trauma eller en kris så tänker vi att liknande känslor kan aktualiseras, därför finner vi denna forskning relevant. Det har även blivit tydligt att yrkesverksamma som möter människor som har det svårt behöver strategier för att hantera sina uppkomna känslor, för att inte gå under längs vägen. Även fast både målgrupp och yrkesverksamma i ovan studier skiljer sig från vårt studiefokus kan berättelserna upplevas upprörande och svåra att höra på, varav deras sätt att hantera detta svåra förblir intressant till vår studie. Både copingstrategier, copingmekanismer och andra strategier i mer vardagligt tal framkommer. Även fast det finns studier där upplevelserna av att arbeta med människor som har det svårt och hur detta hanteras, så är dessa få och skiljer sig från vårt fokus eftersom de som ovan presenterats undersöker andra yrkesverksamma, såsom

socialsekreterare och behandlare. Ännu färre utgår dessutom från just socionomer som möter och ger stödjande insatser till målgruppen människor i kris, i stället för behandlande eller akuta omhändertaganden som är mer förekommande i den tidigare forskningen. Sammanfattningsvis ser vi som tidigare diskuterat en kunskapslucka där både upplevelser och hanteringssätt belyses i förhållande till socionomer som möter klienter i kris. Studier med just detta fokus konstaterar vi saknas.

3. Teoretiskt ramverk och begrepp

I följande kapitel beskrivs de teoretiska perspektiv som kommer att användas för att analysera resultatet. Emotionsteori av Hochschild (1983) används för att utifrån ett emotionssociologiskt perspektiv få ökad förståelse för det känslöarbete som socionomen utför vilket omfattar både känslor som frambringas och härbärgeras i förhållande till de klienter de möter. Detta perspektiv kan också ge förståelse för de upplevelser samt hanteringsätt som kan följa av detta känslöarbete. Slutligen använder vi The coping process av Lazarus och Folkman (1996) för att få ett ytterligare perspektiv på hur socionomer kan hantera de svåra situationer de möter samt vilka resurser som kan vara betydelsefulla för denna hanteringsprocess.

3.1 Emotionsteori

Det mänskliga handlandet går inte endast att förstå utifrån tankar utan måste också förstås utifrån känslor. Emotioner ingår i sociala sammanhang och skapas i interaktion människor emellan, samtidigt är emotioner också en drivkraft för att dessa interaktioner ska existera från början. Således kan emotioner ses som både orsak och föremål för sociala handlingar (Wettergren, 2012:11). Inom samhällsvetenskapen används ofta *känsla* och *emotion* synonymt, däremot kan känsla ibland förklaras som upplevelser eller sinnesförmimmelser som upplevs på insidan medan emotion snarare beskrivs som det man genom uttryck kommunicerar (ibid:16).

3.1.1 Emotionellt lönearbete

I ”The Managed Heart” av Hochschild (1983) myntas begreppet ”emotional labor” vilket kan översättas till emotionellt lönearbete. Begreppet definierar det arbete som kräver att man inducerar eller förtrycker känslor för att upprätthålla det yttre uttryck som ger rätt sinnestillstånd i andra. För att utföra detta arbete krävs det en samordning av sinne och känsla som ofta bygger på en grund inom oss själva och som anses vara djupt integrerad i vår individualitet (Hochschild, 1983:7). Hochschild delar upp det i två dimensioner, *surface acting* och *deep acting*. *Surface acting* innebär det som syns till det yttre, att uttrycket i ens ansikte

eller ens kroppshållning är något man valt att, eller måste uppvisa. Det vill säga att uppvisa en "oäkta" känsla som egentligen inte stämmer överens med det som känns inombords (Hochschild, 1983:36f). Olsson (2008) tillägger att individen låtsas känna de känslor som är rätt för stunden. *Deep acting* står för det som sker inom oss, ens medvetna mentala arbete, att personen genom inre arbete faktiskt känner de rätta känslorna. I och med att känslan skapas inifrån och ut så skulle dessa känslouttryck betraktas som mer äkta. Den skillnad som existerar mellan det som uppvisas och det man egentligen känner benämns *emotionell dissonans* (ibid:36f).

3.1.2 Kostnader av emotionellt lönearbete

Vidare kan det emotionella lönearbetet leda till olika konsekvenser eller tre olika typer av möjliga kostnader som Hochschild benämner dem, varav utbrändhet är en av dessa till följd av att vara allt för närvarande i sin yrkesroll. Resterande två kostnader är att den yrkesverksamma kan få skuld-känslor eller bli cynisk, vilket ofta tycks vara ett resultat av att ha distanserat sig från sitt yrke för att det emotionella arbetet känns för tungt eller svårhanterligt. För att motverka dessa kostnader krävs av den professionella finner en balans i närvaron av sig själv i sin yrkesroll så att den stress som yrkesrollen orsaker en blir så begränsad som möjligt (Hochschild, 1983:188). Det emotionella lönearbetet innefattar ett förhållningssätt till känslor som är instrumentellt och beordrat, detta i utbyte mot inkomst med risk för utbrändhet. Djupagerande som metod för att uppnå en viss känsla medför större risker, kan verka alienerande och därav också mer kostsamt. Självet trycks ner. Däremot omvandlar arbetstagaren sig själv efter arbetsplatsens ideal, exempelvis att bli en flexibel, positiv och utåtriktad person om detta är vad som förväntas av en. När man inte skiljer på sin yrkesroll och jaget kan detta vidare innebära att vissa beteenden uppfattas som personliga och därav tar jaget också smällar. I långa loppet kan att känna den känsla man förväntas uppvisa, leda till utbrändhet i form av *känslolöshet*. Genom ytagerande blir skillnaden mellan jaget och yrkesrollen tydligare, men genom denna separation finns större risker för emotionell dissonans. På sikt blir det även ohållbart att separera det man innerst känner från det som bör uppvisas på sin arbetsplats, genom att jaget i

privatlivet skiljer sig från jaget i yrkesrollen kan en känna sig främmande inför sig själv och sina känslor (Wettergren, 2012:59f).

3.1.3 Känslor och uttrycksregler

Hochschilds begrepp *känslor och uttrycksregler* kan användas för att förstå både uttalade och outtalade värderingar och normer kring vad, när och hur vi ska känna något. Dessa regler är i sin tur också kulturellt betingade och kan skilja sig åt. Utifrån *emotionshantering* och *emotionsarbete* anpassar vi oss till vad som är lämpligt för den specifika situationen (Wettergren, 2012:29). En *emotionsregim* är förankrad till vissa konkreta praktiker eller institutioner och kan förklaras som socialt konstruerade föreställningar inom en given kontext, kring önskvärt och icke-önskvärt uppvisande av känslor (ibid:32,36). I vårt västerländska samhälle ses det rationella och förnuftiga handlandet som det rätta i de offentliga rummen, det vill säga att arbete betraktas som något icke-emotionellt (ibid:12f). En emotion ger alltid upphov till andra eller nya emotioner. Hochschild menar att genom uppvisande av rätt känslor eller genom att i sitt yrke utöva en känslöshandling som stämmer överens med det som definierar en "god anställd", kan detta ge upphov till glädje och tillfredsställelse (Wettergren, 2012:60).

3.2 The copingprocess

Coping definieras av Lazarus och Folkman (1996) som ständigt skiftande ansträngningar som kan vara beteendemässiga samt kognitiva, vilka används för att hantera påfrestningar där individens egna resurser inte räcker till. Beroende på hur omständigheterna ser ut kommer individen förlita sig mer på en viss coping (ibid:141f). Det är skillnad mellan coping functions och outcomes. Coping functions är själva syftet strategin tjänar, medan coping outcomes är effekten av strategin. Coping functions delas in i problemfokuserad- och emotionsfokuserad coping (ibid:159f). Användningen av emotionsfokuserad- och problemfokuserad coping beror på upplevelsen av stress. Ju intensivare stressen upplevs, desto vanligare är det att en emotionsfokuserad coping tillämpas (ibid:169).

3.2.1 Emotionsfokuserad coping

Emotionsfokuserad coping är enligt Lazarus och Folkman (1996) inriktad på att reglera den emotionella reaktionen på problemet. Generellt är individer mer

benägna att använda emotionsfokuserad coping när de upplevt att de inte kan göra något för att modifiera det hotfulla. Emotionsfokuserad coping används av individer för att upprätthålla optimism samt hopp, för att inte tänka det värsta, för att förneka vad som egentligen är fakta och för att kunna agera som om ingenting har hänt. Strategier som går under emotionsfokuserad coping är exempelvis distansering, minimering, selektiv uppmärksamhet och undvikande. Dessa tar individen ofta till i situationer de upplever stressfulla. Inom emotionsfokuserade strategier rymmer även kognitiva strategier vars syfte är att öka den emotionella stressen. Detta exemplifieras med att vissa individer är i behov av att först må sämre för att sedan kunna må bättre. Det finns också de som medvetet ökar sin emotionella stress för att göra sig redo att agera. Viss coping som är emotionsfokuserad kan resultera i att individen förändrar en situations konstruktion, utan att den objektiva situationen i sig förändras. Detta beskrivs som kognitiva manövrar vilka används av individer för att minska hotet genom att förändra innebörden av en situation. Det finns också copingstrategier som är emotionsfokuserade vilka inte ändrar innebörden av en situation. Huruvida selektiv uppmärksamhet alternativt undvikande förändrar en situations innebörd, är beroende av vad individen undviker alternativt riktar sin uppmärksamhet på istället (Lazarus & Folkman, 1996:150f).

3.2.2 Problemfokuserad coping

Problemfokuserad coping syftar till coping som är inriktad på att hantera eller förändra problemet som orsakar stress. Dessa strategier används vanligen när individen bedömer att det finns möjlighet att förändra det svåra (Lazarus & Folkman, 1996:150). Coping som är problemfokuserad går att jämföra med strategier som används för problemlösning. När en individ använder sig av en problemfokuserad strategi försöker denne att definiera vad som är problemet och finna alternativa lösningar. Dessa alternativ väger sedan individen utifrån nytta samt kostnader, för att sist agera utifrån ena alternativet. Skilt från problemlösning så inkluderar problemfokuserad coping strategier för att hantera påfrestningar i ens omgivning, men också inom individen själv. De strategier där individen vänder sig inåt till sig själv, benämns som kognitiva omvärderingar vilka är problemfokuserade. Dessa kan ta sig uttryck i att exempelvis försök att hitta alternativa sätt att nå välbefinnande (ibid:152f).

3.2.3 Coping resurser

Hur människor cope beror också i hög grad av individens tillgängliga resurser. Energi och hälsa beskrivs som en betydande resurs. Energi underlättar coping och fysiskt välmående hjälper individen att mobilisera sig i stressfulla situationer. Positiv tro anses vara en psykologisk resurs för coping. Tro bidrar med hopp och hjälper bibehålla coping efforts när individen ställs inför svåra förhållanden. Hopp kan fungera som en tro på att situationen upplevs kontrollerbar, att en har styrka nog att ta sig an den svåra situationen (Lazarus & Folkman, 1996:158f). En annan copingresurs är socialt stöd, att ha människor omkring sig som stöttar en på olika sätt (ibid:164).

3.3 Sammanfattning av teoretiska perspektiv

Studiens teoretiska utgångspunkter, emotionssociologi samt copingteori, bidrar med både sociologiska och psykologiska perspektiv. Emotionssociologi framställer emotioner som en del av en kontext, skapat genom interaktion och därav också präglade av normer och värderingar. Hur emotioner kommer till uttryck styrs av *känslor- och uttrycksregler* genom känslohantering och emotionsarbete. Vidare definieras det arbete som kräver att specifika känslor förtrycks medan andra förväntas uppvisas, som emotionellt lönearbete. Slutligen innefattar copingteori hanteringssätt för att möta det svåra. Teorin redogör för olika strategier som en individ förlitar sig på vid påfrestningar, dessa kan delas upp i *Emotionsfokuserade* samt *Problemfokuserade* copingstrategier. Det emotionsfokuserade reglerar den emotionella reaktionen till skillnad från problemfokuserade som snarare syftar till att praktiskt hantera eller förändra situationen som upplevs vara påfrestande. Huruvida en människa hanterar det svåra grundar sig i personliga och tillgängliga resurser, som även kan benämnas *coping resurser*. För den profession våra forskningsfrågor ämnar undersöka så är det känslomässiga arbetet högst närvarande, både känslor hos dem de möter och känslor som uppstår inom en själv, vilket emotionssociologiskt perspektiv kan skapa en djupare förståelse för. Det emotionella lönearbetet och känslohantering överlag präglas av copingstrategier och inre resurser, på så vis flätas dessa perspektiv samman och kompletterar varandra.

4. Metod och metodologiska överväganden

I detta kapitel redogör vi inledningsvis för studiens metodval, vidare beskrivs urval och intervjuprocessen samt hur den insamlade empirin har bearbetats och analyserats. Avslutningsvis reflekterar vi kring studiens tillförlitlighet och de forskningsetiska övervägningar som uppkommit under processens gång. I kapitlet beskrivs även arbetsfördelning och arbetsprocess.

4.1 Val av metod

Denna uppsats baseras på en kvalitativ intervjustudie. En kvalitativ metod lämpar sig för vår undersöknings syfte, att tolka och förstå socionomers upplevelser och hanteringsätt i mötet med människor i kris, då denna fångar upp nyanserade och utförliga beskrivningar. Genom denna metod läggs fokus på enskilda individers perspektiv och tolkningar av den sociala verklighet eller kontext som de befinner sig i (Bryman, 2018:61), denna form av empiri är önskvärd för att besvara studiens frågeställningar. Utifrån den empiri som metoden genererar får vi tillgång till ett nära perspektiv på de fenomen som vi ämnar undersöka (ibid:479f), i vårt fall socionomers perspektiv på krisarbete samt emotionella arbete och känslohantering. En kvalitativ metod tenderar att vara subjektiv, detta till följd av att både urvalsprocess samt den data som presenteras omöjligtvis kan ses som helt objektiv utan forskaren är här styrande (ibid:484). Likaså beroendes på vem som tolkar empirin, tillskrivs empirin olika innebörder. Det subjektiva perspektivet behöver inte endast innebära begränsningar utan kan också ses som en styrka utifrån att flera tolkningar av det studerade bidrar med större mening för det som studeras. Forskarens subjektivitet ses då som ett verktyg (Kvale & Brinkmann, 2014:212f). För att samla in empiri använder vi oss av kvalitativ intervju. Kvalitativ intervju kan vara tidskrävande, både själva intervjuandet, transkriberingen av intervjun samt analysen av datan (Bryman, 2018:561). Utifrån att metoden är tidskrävande används oftast ett litet urval, varav resultatet inte är möjligt att generalisera (ibid:484). Vår ambition är dock inte generaliserbarhet utan att genom intervjun uppmuntra respondenten till att ge beskrivningar på vad denne känner, upplever samt hur den agerar, för att nå detaljrika beskrivningar och

nyanser. Intervjun är semistrukturerad där vår intervjuguide (se bilaga 2) utgår från olika teman grundad i våra frågeställningar, men denna innehåller även förslag på frågor som kan komma att ställas. Denna typ av intervju möjliggör en flexibilitet i att kunna följa respondenternas svar genom att förändra ordningsföljden av frågorna samt dess form under intervjuens gång (Bryman, 2018:165f). En sådan typ av intervjuguide är dock känslig inför vem som intervjuar (ibid:49), vilket innebär att vi kan ha kommit in på vissa aspekter av ämnet men missat andra intressanta delar. En annan begränsning med semistrukturerad intervju är att vi kan gå miste om detaljer och personens sanna uppfattning om dennes världsbild som en helt ostrukturerad intervju eventuellt hade kunnat öppnat upp för (ibid:564).

4.2 Urvalsprocess

Vi har använt oss av ett målstyrt urval som innebär att respondenter väljs ut med forskningens mål och frågeställningar i åtanke, respondenterna uppfyller därför vissa kriterier som möjliggör att uppsatsens frågor kan besvaras (Bryman, 2018:496f). Kriterierna i val av forskningsdeltagare var framför allt socionom som yrkesroll samt att kris på olika sätt närvarar hos den klientgrupp denne möter. Respondenterna som valdes ut är för oss inte okända. De från det skyddade boendet är tidigare kollegor till Elin där hon arbetat extra medan respondenterna från den ideella verksamheten är bekanta till Johanna från en tidigare arbetsplats. Det är möjligt att respondenterna utifrån detta varit mer benägna att delta i studien utifrån en vilja alternativt en känsla av skyldighet att ställa upp. Huruvida detta kan ha påverkat resultatet är svårt att säga. Kanske kan vår relation gjort intervjun mer avslappnad och möjliggjort mer djup. Likväl kan de ha uteslutit vissa detaljer just för att vi känner till dem och den verksamhet de arbetar på. I val av respondenter diskuterade vi dessa aspekter men slutligen var det avgörande att vi idag inte är kollegor och inte heller har någon nära kontakt som vänner. Utifrån detta samt en transparent redogörelse för vår relation till respondenterna, gjorde vi bedömningen att dessa ändå kunde utgöra urvalet för denna studie. Vi avgränsade oss till fem respondenter, tre från ena verksamheten, två från den andra. Urvalets storlek ansågs som tillräckligt för att nå nyanserade, varierande resultat. Det är dock möjligt att fler nyanser av vårt problemområde hade nåtts ifall fler

intervjuades. Respondenterna tillfrågades via mejl, i de fall då någon tackade nej till att delta tillfrågades ytterligare personer från samma verksamhet.

4.3 Genomförande av intervjustudien

Respondenterna kontaktades per mejl som ovan nämnt, med ett bifogat informationsbrev (se bilaga 1). Respektive respondent som ville delta fick föreslå tid för intervju. Eftersom vi valt att använda Zoom som intervjuverktyg fick respondenterna därefter en zoom-länk till intervjutillfället per mejl. Digital intervju valdes med hänsyn till pågående pandemi, att intervjuerna genomfördes via digitala verktyg kan ha påverkat intervjun på olika sätt. Det finns för- och nackdelar med att genomföra intervju på detta sätt, genom användandet av videokamera kan intervjun fortfarande bli personlig (Bryman, 2018:593). Att kunna se respondentens kropps- samt ansiktsuttryck beskrivs ge rikare material (Kvale & Brinkmann, 2014:171). Däremot är det inte säkert att alla är bekväma med eller har en viss vana vid att använda videosamtal som verktyg. Tekniska problem kan också uppstå. Det förutsätter att båda parter har god uppkoppling för att störningar inte ska inverka på intervjun och försvåra följande transkribering. Det är möjligt att våra respondenter både kan känna sig mer eller mindre bekväma med digital intervju vilket kan påverka viljan att delta. Däremot är den digitala intervjun flexibel på så vis att det lättare går att göra sena justeringar. Likaså är intervjumetoden tidsbesparande på så vis att båda parter slipper eventuella resor (Bryman, 2018:593). Intervjuerna genomfördes på respondenternas arbetstid, främst efter lunch, någon på förmiddagen. Med hänsyn till den maktasymmetri som närvarar i en intervju (Kvale & Brinkmann, 2014:51) så valde vi att intervju en och en. I intervjun började vi med orientering, det vill säga att vi inledde med att berätta kort för respondenten kring innehållet i intervjun samt frågade om samtycke till att spela in intervjun (ibid:170). Samtycke till att delta i intervjun för studien inhämtas muntligen innan intervjun påbörjades i enlighet med samtyckeskrauet (Bryman, 2018:170). Utförandet via Zoom fungerade störningsfritt, bortsett från en intervju då dålig uppkoppling ledde till att intervjun övergick till att genomföras via telefonsamtal, vilket respondenten var okej med. Detta var egentligen inte önskvärt då vi gick miste om respondentens kroppsspråk, gester samt minspel vilka kan ge oss indikationer på hur frågor tas emot (ibid:583). Likaså kan respondenten inte se hur vi reagerar på deras svar vilket

kanske kan upplevas obekvämt. Vi valde att slutföra intervjun utifrån att tid avsatts för detta tillfälle och det kändes därav bättre att fullfölja istället för att efterfråga mer tid från respondenten. Intervjuerna spelades in via Zooms egna inspelningsverktyg. Genom att spela in intervjuer möjliggör detta att intervjuare inte behövde distraheras av att anteckna utan kan lägga fokus på att förhålla sig uppmärksam på respondenterna svar och följa upp med relevanta frågor (Bryman, 2018:577f). Likaså möjliggör inspelningarna ordagranna återgivelser, vilket är värdefullt för vår analys då citat kunde användas (ibid:566). Däremot kan inspelning komma att påverka respondenterna på så vid att de kan uppleva oro över att det som sägs sparas, vilket kan resultera i en större självmedvetenhet i svaren (ibid:578). Fördelen är dock att videosamtalet spelades in vilket möjliggjorde att vi kunde gå tillbaka och både höra och se igen. Den intervjun där zoom inte fungerade för respondenten spelades istället ljudet in via datorns röstinspelare. I intervjun använde vi oss av flera olika typer av frågor vilka benämns av Kvale och Brinkmann (2014) som inledande, sonderande, direkta, uppföljande samt specificerade (ibid:176f). Se bilaga 2 hur frågorna som användes är formulerade. Avslutningsvis i intervjun följde en uppföljning där respondenten efter att våra frågor var besvarade tillfrågades om den hade något mer att tillägga (ibid:170f). Intervjuerna varade omkring 1h vardera.

4.4 Bearbetning av empirin

Vi har transkriberat intervjuerna ordagrant för dess fördel att noggrant kunna återge respondenterna utifrån hur de uttrycker sig i ord. Nackdelen med detta är att det är tidskrävande, dels själva transkriberingen men även utifrån att det genererar en stor mängd textmassa att analysera (Bryman, 2018:578f). Vi transkriberade de intervjuerna vi själva höll i. Det är möjligt att det hade kunnat bli säkrare ifall båda hade transkriberat varje intervju för att sedan jämföra och gå tillbaka där det eventuellt skulle skilja sig. I bearbetningen av empirin satt vi enskilt. Vardera intervju lästes igenom, därefter användes två överstrykningspennor där vi markerade sådant som vi ansåg relaterade till våra frågeställningar där vardera färg representerade varsin frågeställning.

4.5 Analysmetod

För att analysera vår empiri har vi valt att använda oss av tematisk analysmetod. Metoden innebär att kategorier identifieras genom kodning (Bryman, 2018:702). Vi använde oss av öppen kodning, det vill säga att fokus riktades på det som relaterade till studien (ibid:689). Materialet granskades under kodningen flertalet gånger för att i nästa steg kunna identifiera gemensamma element och utveckla dessa till teman som sedan fick namn. Namnen speglar vilka koder som ligger till grund för temat (ibid:707). De teman som väljs ut i en tematisk analysmetod är de som är återkommande i materialet, det vill säga repetitioner som anses vara relevanta i förhållande till en studies forskningsfrågor (ibid:705). Vi har även tagit med sådant som inte upprepat sig, som bara någon enskild sagt såvida det relaterade till vår studie. För att finna likheter och skillnader i materialet och därav finna nyanser har citaten sedan samlats och jämförts. När färdiga citat valts ut tolkades dessa och analyserades utifrån olika teoretiska perspektiv och tidigare forskning. Inom den kvalitativa forskningsmetoden tillämpas teori induktivt, det vill säga att den tillkommer och appliceras som en följd av praktisk forskning (ibid:69). Vi har använt oss av ett abduktivt angreppssätt som innefattar att vissa teoretiska ingångar har valts ut innan och vissa efter kodning. Det vill säga en blandning av deduktion och induktion för att skapa en teoretisk förförståelse för de fenomen och perspektiv vi studerar. Detta kan tänkas ha en påverkan på vilka koder eller teman som har uppmärksammats i analysprocessen, dock innebär ofta abduktion att teori grundar sig i den studerade målgruppens världsbild (ibid:478). Emotionssociologiska perspektiv som teoretisk ingång valdes ut innan kodning, detta efter att vi bedömt valda begrepp som relevanta efter fördjupad läsning av tidigare forskning kring emotionsarbete. Copingteori valdes ut efter kodning då dess begrepp ansågs vara intressanta i förhållande till den empiri som intervjuerna genererat. Citaten är lätt korrigerade för att förenkla läsningen, men med hänsyn till att inte innebörden av dem ändras. Vissa talspråk har skrivits om i skriftlig form och vi har även bortsett från att ta med harklingar, småord och pauser, detta då vi har valt att fokusera på det sagda, inte hur det sägs. För att markera att det är ett citat använder vi oss av en textstorlek mindre samt indrag från vardera sida. När vi valt citat som kommer mitt ur en mening används “...” innan citatet, och när ord tagits bort mitt i en mening används “(...)” (ibid:581).

4.6 Studiens tillförlitlighet

Reliabilitet och validitet är eftersträvansvärt inom samhällsforskning, koncist kan innebörden beskrivas av begreppen att man mäter det som studien avser att mäta samt att resultatet ska kunna överföras. För en kvalitativ studie som inte syftar till att mäta och generalisera så är tillförlitlighet och äkthet applicerbara begrepp för att säkerställa studiens kvalitet (Bryman, 2018:465–467). För att diskutera studiens tillförlitlighet använder vi oss av fyra delkriterier; *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* samt *möjligheten att styrka och konfirmera*. När upplevelser av en social verklighet undersöks så är trovärdigheten i berättelserna eller beskrivningarna som vi som författare kommer fram till, avgörande för hur utomstående ska uppfatta studiens huvudresultat som acceptabelt. Det är också av vikt att studien presenteras för de som är en del av den sociala verklighet som studien undersöker, detta för att säkerställa att vi som uppsatsskribenter uppfattar samt återger verkligheten på ett korrekt sätt. Det vill säga respondentvalidering (ibid:467). I samtal med respondenter och genom det intresse som har visats för att delta i studien har det undersökta fenomenet bekräftats ha en stor inverkan på respondenternas arbete samt privatliv. Emotionsarbete i relation till att möta kris uttrycks vara av vikt att undersöka från flertalet av våra respondenter som även önskat att få ta del av den färdigställda studien. Vidare för att uppnå trovärdighet har vi under skrivandets gång säkerställt att vår studie genomförs i enlighet med de regler vi bör förhålla oss till och eftersträvat att på ett transparent sätt redovisat dessa samt tillvägagångssätt i detta metodkapitel. Vi har valt en kvalitativ metod med ett fåtal individer i fokus, men även ett relativt homogent urval med en yrkesgrupp uppdelat mellan två verksamheter som båda möter människor i kris, vilket bör tas i beaktande i bedömningen av studiens förutsättningar att generera överförbar empiri. I denna typ av studie eftersträvas djup snarare än bredd och den empiri eller kunskap som produceras i form av täta beskrivningar kan utgöra en databas som för läsaren kan utgöra underlag i bedömningen gällande resultatets överförbarhet till en annan kontext eller social verklighet (ibid:468). För att beakta detta har vi genom forskningsprocessen strävat efter djupgående analyser, detta genom att säkerställa att vår analysprocess utgörs av noggrann kodning. För att uppnå pålitlighet bör ett granskande synsätt närvara (ibid), därför utgörs metodkapitlet av en transparent redogörelse med beskrivningar av studiens alla

faser, processer, urval, överväganden och beslut. Pålitlighet kan även benämnas som reliabilitet som tidigare nämnts, främst inom kvantitativ forskning, vilket då har som innebörd att genom att följa studiens metod kunna uppnå samma resultat (Bryman, 2018:207f). Utifrån vårt metodval är denna typ av prövning dock inte tillämpbar då de kvalitativa intervjuer som studien bygger på är nära knutna till tid och rum samt att upplevelserna som undersöks är personbundna.

I denna typ av samhällsvetenskaplig undersökning kan inte fullständig objektivitet uppnås, utifrån detta är det av vikt att styrka och konfirmera studiens slutsatser (Bryman, 2018:470). Det går inte att bortse från att studien kan påverkas av vår egna förståelse då denna kan tänkas forma vår syn på den sociala verklighet som undersöks, vilket i sin tur inverkar på vilka frågor vi väljer att ställa. Genom öppen reflektion och diskussion har vi dock arbetat i god mån efter att inte låta våra egna värderingar inverka på studien genom att förhålla oss öppet till forskningsfrågorna. Slutligen kan studiens äkthet utgöras av huruvida rättvis bild som ges av upplevelser och åsikter, hur undersökningen kan hjälpa medverkande att nå en djupare förståelse av sin sociala verklighet och hur denna kan uppfattas av andra i samma kontext (ibid). Detta har vi eftersträvat genom att bearbeta all insamlad empiri på ett likvärdigt sätt och säkerställt att alla respondenternas röster ska finnas representerade i resultatet. Upplevelser och strategier som presenteras kan skilja sig åt medan vissa teman är återkommande, på så vis kan den verklighet som undersöks närmare skildras genom våra respondenters uppfattningar.

4.7 Forskningsetiska överväganden

I det informationsbrev som respondenterna tagit del av innan intervjun (se bilaga 1) redogjorde vi för hur studien förhåller sig till Vetenskapsrådets forskningsetiska principer, informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (2002). Informationskravet beaktades genom att förhålla oss öppet och transparent gentemot våra respondenter, detta genom att på ett tydligt sätt presentera studiens syfte och innebörden av att delta. Respondenterna informerades om att all medverkan är frivillig och det är möjligt att avbryta sitt deltagande (ibid:7). Samtyckeskravet beaktades genom inhämtning av samtycke muntligen innan intervju, likaså samtycke till inspelning (ibid:9). Konfidentialitetskravet har beaktats genom att utelämna sådana detaljer som kan identifiera de undersökta verksamheterna samt enskilda respondenter (ibid:12). Vi

har valt att inte nämna kommun, namn på respondenter, boendet eller organisationen. Namnen på respondenterna är fingerade. Vi har även valt att utelämna detaljer av sådan art som kan härleda citat till person. Vidare har vi förhållit till nyttjandekravet genom öppenhet kring hur material i form av inspelningar och transkriberingar hanteras, enbart vi uppsatsskribenter har tillgång till materialet med undantag då detta vid behov diskuterats i samråd med vår handledare. Intervjuerna genomfördes endast i forskningssyfte och allt råmaterial raderas efter examination (Vetenskapsrådet, 2002:14).

Utöver detta har vi resonerat kring att använda oss av och inhämta empiri bestående av upplevelser och känslor som för forskningspersonerna kan vara av integritetshotande och känslig karaktär. En del av de frågor som respondenterna besvarar kan upplevas vara avslöjande kring svåra erfarenheter och situationer. När dessa frågor ställs kan känslor så som obehag återaktualiseras och därför bör övervägas vilka risker som kan uppstå samt hur dessa etiskt ska hanteras samt värderas. Utifrån detta bör skada och nytta diskuteras i relation till respondenternas integritet (Nygren, 2019:26). Vi anser att studiens forskningsfrågor innefattar perspektiv på yrket som ofta osynliggörs, vilket även har uttryckts i intervjuer, att frågorna är viktiga men inte helt självklara att det pratas öppet om. Dels för att de berör det ytterst personliga men även för att det existerar ett klimat kring att en del av dessa känslor bör hanteras på ett professionellt sätt och till följd av detta nedvärderar sig själv om det socionomen möter blir överväldigande. Studier kring det känslomässiga möjliggör analys av det som kan benämnas vara det grundläggande existentiella och ytterst mänskliga, för att producera kunskap kring detta kan det innebära att utforska även de obekväma rummen och inte värja sig för det svåra. Detta utforskande får dock aldrig vara till den grad att någon kommer till skada (Svedmark, 2019:106). I utformandet av intervjuguiden strävade vi efter att endast förhålla oss till det som behandlar uppsatsens frågeställningar och syfte, med beaktande av att inte inkräkta på deltagarnas integritet utöver det som studien avser att undersöka.

4.8 Arbetsfördelning

Vi har i denna studie försökt sträva efter jämn arbetsfördelning. Majoritetens av studiens delar har båda på olika sätt varit delaktiga i. Problemformuleringen exempelvis skrevs till en början helt tillsammans vilken senare omarbetades av

Johanna. Andra delar har båda varit aktuella i men till en början kanske fokuserat på olika saker som i bakgrunden fokuserade Elin exempelvis på kris medan Johanna beskrev våra valda verksamheter. Likaså delade vi upp tidigare forskningen på så vis att Johanna fokuserade på svenska studier och Elin utländska studier. Följande delar har följt liknande struktur där vi fokuserat på olika delar i metod- och teoriavsnittet men de delar där vi till en början skrivit enskilt har respektive därefter arbetat om texten. Vi har fritt gått in och ändrat i varandras texter oftast utan att samråda med den andre. Resultat och analys genomfördes till större delen helt tillsammans. Likaså diskussion samt vidare forskning.

5. Resultat och Analys

I detta kapitel presenteras studiens resultat och analys i en integrerad form.

5.1 Upplevelsen av arbete med kris

5.1.1 Det givande i arbetet

Att arbeta med människor i kris har genomgående i studien uppfattats och beskrivits som tungt och ibland svårhanterligt. Däremot finns det vissa aspekter som tycks få den yrkesverksamma att stanna kvar, stå ut i det svåra och utveckla nya krafter och hopp. Exempel på detta finner vi i citatet nedan:

... jag kan nästan börja gråta nu för att jag tänker på vilka fantastiska människor som klarar av det och att jag har fått vara del i deras förändringsprocess i det och att det har blivit, att de orkar liksom kämpa på och att nej det ger mig jättemycket kraft verkligen, det är som att när jag tänker de tankarna så känns det som att hela jag fylls på med kraft och energi och såhär vilja att fortsätta möta människor i kris. *Maja*

På liknande sätt beskrivs arbetet som givande av en annan respondent:

... jag känner ofta en stor tacksamhet att jag får träffa alla dom här grymma kvinnorna och se deras kamp eller deras styrka att de tar sig upp ur den här fruktansvärda krisen som det är att ha blivit utsatt för våld av ens partner, oftast ens man då. Och att ta sig vidare från det och att kunna må bättre, det ger mig massa. *Sally*

Respondenterna beskriver förändringsprocessen som en drivande faktor, även att få se människors kraft och kämpaglöd trots det svåra uppfattas ge kraft och vilja att fortsätta. Detta likt Bells (2003) studie som framhåller att socialarbetare kan förebygga sekundära trauman och fortsatt hålla sig entusiastiska genom att ta del av positiva återhämtningsprocesser (ibid:513f). Möjligheten att upprätthålla optimism grundar sig i ens egna resurser (ibid:520), likaså kan det tänkas att hoppfullhet och optimism formas av socialarbetares erfarenheter av arbetet, det vill säga om man har många klientfall där livet sedan har återgått till något fungerande för de drabbade eller om livssituationerna fortsatt förbli olycksdrabbade. Utifrån emotionssociologi skapas emotionerna i interaktion samt

fungerar som drivkraft för interaktion, emotionerna betraktas således som drivkraft och orsak för handlandet (Olsson, 2008:11), i detta fall uppstår positiva känslor i relation till arbetet vilket också motiverar respondenten att vilja fortsätta. Den positiva tron betraktas utifrån copingteori som en psykologisk resurs för coping. Tron gör det hanterbart genom att erhålla en känsla av kontroll och att man kan ta sig an det man står inför (Lazarus & Folkman, 1996:159). I citat går det inte endast att utläsa en tro på att det är möjligt att arbeta för förändring, utan även en tro på människors egen styrka och resurser. Genom att respondenten ser klientens egna kraft som drivande så kan socialarbetarens förväntningar på sig själv förhålla sig rimliga, för att motverka kostnader av ett tungt emotionellt arbete nämner Hochschild (1983) att det är avgörande att finna balans i närvaron av sig själv i yrkesrollen (ibid:59).

En av respondenterna berättar om en kvinna som bodde på det skyddade boendet och befann sig i akut kris. När de återkom till boendet efter ett sjukhusbesök hade en annan kvinna på boendet lagat mat till henne då hon förstod att hon befann sig i en svår situation och behövde få i sig näring och vila för att må bättre. Denna händelse är ett exempel på när arbetet skapar känslor av lycka och hopp:

... då gick jag också hem och grät av lycka istället för att jag tyckte att det gav så kraft bara av att se hur vi ibland på något sätt gör vårt jobb, men att det är så mycket, alla människor runtomkring som på sina olika sätt stöttar i kris som gör att helheten för att kunna hjälpa någon i kris blir så bra. Så det var verkligen en sån gång som jag gick hem och tänkte att det här är ju helt fantastiskt egentligen vad vi människor kan göra tillsammans för att stötta någon i kris. *Maja*

I citatet uttrycks hopp kring att det arbete respondenten gör har betydelse, men även en god tro på människors kraft och andras välvilja för att göra gott. Den kollektiva kraft som skapas genom att tillsammans gå ihop för att stötta upplevs som givande, i detta fall även när människor i liknande kris kan finnas där för varandra. I Lindqvist (2016) studie framgår det att i arbetet med människor i kris kan det onda lätt ta över och det blir därför svårt att se det goda i världen och betydelsen av ens arbete (ibid:132f), denna konsekvens är även framträdande i vår studie vilket framgår senare i detta kapitel. Citatet visar dock på att tron på det

man gör och på att det finns annat bortom svårigheterna, finns närvarande hos respondenten. Även i detta citat finner vi optimism och hopp, vilket kan upprätthållas genom emotionsfokuserad coping. En selektiv uppmärksamhet kan för den yrkessamma förändra synen på situationen (Lazarus och Folkman, 1996:151), det vill säga att man i detta fall väljer att se det fantastiska och fungerande i situationen vilket genererar en viss emotion, samtidigt som man väljer att inte definiera situationen utifrån de svåra aspekter som den akuta krisen också innebar för kvinnan.

Det framgår i intervjuerna att respondenternas drivkraft först och främst grundar sig i att möjliggöra förändring för andra och finnas till för de som behöver det. Det är därför inte alltid uttalat vad socionomen själv får ut av arbetet i form av personlig vinning. Då detta inte är ens främsta syfte med arbetet är det möjligt att socionomen inte alltid uttrycker sig om detta, att möta människor i kris framstår inte som något man gör för sin egen skull men som med allt arbete så gör det något med en själv. Respondenten nedan uttrycker det såhär:

Lite sådär egoistiskt så kan jag känna mig ganska privilegierad ibland som får ta del av människors upplevelser. Man lär ju sig så mycket om människan och om världen, om våra psyken och vad vi behöver. Det är ju inte alla förunnat om man får uttrycka det så, det kanske låter konstigt. Det är väldigt fint förtroende är det ju när man pratar med någon, och lärorikt för hela ens liv, plus att man uppskattar det man har på något sätt. *Jasmine*

I citatet används ord som "egoistisk" och "privilegierad" i beskrivningen av vad personen i fråga själv får ut av sitt arbete. Det uttrycks också en tacksamhet för det man själv har och för de lärdomar om livet man får med sig. Även i tidigare forskning av Tavormina & Clossey (2017) framkommer det att arbetet för med sig en ökad tacksamhet för sin egen livssituation (ibid:134). En copingstrategi som benämns i den tidigare forskning som har presenterats är upprätthållandet av en objektiv motivation, exempel på detta är när arbetet kan höja ens egna värde, eller som i detta fall kunskap, genom att stötta andra (Bell, 2003:518). Denna strategi uppfattar vi även Jasmine ger uttryck för.

5.1.2 Arbetets svårigheter och utmaningar

I vårt material framgår det att ilska är en känsla som för många av respondenterna närvarar i arbetet, det beskrivs också som en "förbjuden" känsla som inte bör uppvisas i mötet med klienter. En respondent uttrycker sina tankar om att visa ilska följande:

... man kan bli väldigt arg också när folk berättar vad en person har gjort mot en annan och det är också lite farligt om man tar över ilskan tänker jag, för då kan ju också den personen som berättar bli rädd för att fortsätta berätta (...). Det gäller ju att vara lite balanserad i mötet när det är en människa som får tillit och vill dela saker med dig som professionell, du måste ju ändå sitta lugnt i båten och lyssna. *Everlyn*

Utifrån detta citat framgår det att vissa känslouttryck är mer eftersträvansvärda, respondenten beskriver en sinnesstämning som innefattar ett lugn och balans och ser också sin professionella roll i mötet som innefattar att man ska kunna lyssna och ta in det som sägs. Det framgår även i Lindqvist (2016) studie att upprördhet tillhör en av de känslor som bör härbärgas i dessa möten (ibid:33f). Detta härbärgningsarbete, eller förtryckandet av känslor, i strävan efter att förhålla sig till sin professionella roll går att förstå utifrån Hochschilds (1983) begrepp emotionellt lönearbete. Respondenten behöver i mötet uppvisa känslor som denne själv egentligen kanske inte känner, hantera de känslor som inte får komma till uttryck, för att skapa en trygg atmosfär för den man möter. Dessa *känslor- och uttrycksregler* kan anses vara specifika för det sociala arbetet eller socionomer som yrkesgrupp (Wettergren, 2012:29). Utifrån de intervjuer som studien bygger på existerar det samstämmiga värderingar och normer kring när, hur och var det är okej att känna ilska. Känslan är återkommande och närvarande för respondenterna, men beskrivs också som minst önskvärd.

Livssituationerna respondenterna möter utgörs ofta av problemfyllda och komplexa omständigheter. En respondent berättar om en kvinna som blivit misshandlad av sin man och som inte heller hade uppehållstillstånd i Sverige. Till följd av detta beviljades hon inte fortsatt skyddat boende av Socialtjänsten, kvinnan uttryckte en rädsla för att hamna på gatan med sina barn. I ett möte som detta när socionomens möjligheter att stötta blir begränsade kan det emotionella arbetet bli särskilt krävande, för respondenten innebar det en frustration:

... det är nästan som när jag tänker på detta nu så får jag så mycket obehagskänslor att jag har svårt att nästan formulera mig för att det är så jobbigt, för jag vill inte tänka på det för att det var så himla frustrerande och det är fortfarande frustrerande i mig. *Sally*

Respondenten beskriver att upplevelser av obehagskänslor och frustration, det framgår också att detta är en situation som respondenten bär med sig och likaså kommer de känslor som då uppstod till ytan igen vid återberättandet.

Respondenten uttrycker att frustrationen innebär att hon inte vill tänka på det, de känslor som uppstår är av sådant obehag att det blir för mycket att hantera. Att distansera sig eller undvika det som i detta fallet känns, går att benämna som en strategi av emotionsfokuserad coping bestående av defensiva processer för att skydda sig själv (Lazarus & Folkman, 1996:150).

Arbete med människor i kris kan även innebära överföringar av känslor, det vill säga att socialarbetaren kan ta på sig den sinnesstämning som klienten befinner sig och göra känslan till sin egen. En respondent berättar om hur detta ibland kan drabba henne efter svåra möten där det inte finns några bra svar eller enkla lösningar, i ett fall har hon mött en kvinna vars dotter inte har velat lämna hemmet där våld från kvinnans partner har förekommit frekvent:

... ofta efter dom samtalen känner jag mig värdelös och frustrerad och hopplös och det är ju ofta dom känslorna hon känner, hon känner ju sig frustrerad, värdelös och hopplös, hon når inte fram till sin dotter och sen känner jag då att jag inte når fram till henne. *Sally*

Här beskrivs närmast att respondenten känner de känslor som kvinnan hon möter känner. Detta fenomen beskriver Olsson (2008) som en konsekvens av ett omfattande empatiskt engagemang i klienternas situationer och kriser och innebär att den yrkesverksamma till följd av "motöverföringar" kan uppleva traumatisk stress (ibid:162). I arbetet med människor i kris förväntas det av den professionella att uppvisa empati och värme (Lindqvist, 2016:36), ur citatet kan vi identifiera respondentens närvarande empati men även aspekter som innefattar sympati utifrån att inte endast medkänsla närvarar utan känslorna anammas. Genom att respondenten beskriver att hon känner sig värdelös och hopplös i situationen, kan det antas att distansens mellan jaget och yrkesrollen inte är

särskilt stor. Den egna personen finns närvarande i yrket, vilket också kan leda till att personligen drabbas hårdare (Wettergren, 2012:59f).

Ett återkommande tema i intervjuerna var huruvida man själv som professionell kan uppvisa känslor av sorg eller visa sig ledsen i relation till det som klienten berättar. Att visa för mycket av sina egna känslor tros ha en negativ inverkan på mötet, detta med rädsla för att klienter ska uppleva att de istället behöver trösta eller lugna den som ska vara till för dem, eller att känslorna ska resultera i att socionomen framstår som en person som inte kan hantera det som berättas om. Det framgår dock av respondenternas erfarenhet att det går att visa sig berörd, att detta inte ses som oprofessionellt utan istället kan förmedla att man lyssnar och bryr sig:

... så var det en ungdom som sa till mig för ganska många år sedan, som varit utsatt för våldtäkt (...) att det är så hemskt för varje gång hon berättar om det här så ser folk inte ut som att dom bryr sig, det är inte ens någon som gråter lite sa hon. (...) det är nog inte så himla farligt om det rinner en tår eller om det syns att man tycker att det är fruktansvärt det som du berättar om.

Jasmine

Som framgår av citatet behöver det inte vara negativt att visa sig berörd, att det kan visa på förståelse för den fruktansvärda situationen som berättas. Hochschild (1983) delar som i tidigare kapitel nämnt upp det emotionella lönearbetet i yt- och djupagerande (ibid:36). I detta fall där den känsla som kommer till uttryck är ens egna autentiska kan begreppens mening diskuteras i förhållande till detta. Ytagerande innebär uttryck som man själv väljer eller för stunden bör uppvisa, det är således inte uttryck för känslor som man själv nödvändigtvis känner för stunden. Djupagerande grundar sig i att genom inre arbete faktiskt känner det som man förväntas känna (Olsson, 2008:36f). I detta fall är en tår inget som respondenten väljer att fälla för att det passar för stunden, utan snarare låter få falla för att det reflekterar det man faktiskt känner. Känslor av ledsamhet uppfattas också kunna härstamma från djupagerande, att man skapar känslan inifrån och ut om det är det som förväntas av en. Utifrån västerländska normer kring rationella och förnuftiga förhållningssätt samt synen på arbete som icke-emotionellt (Wettergren, 2012:12f), kan dock tårar framstå som icke-önskvärda.

Respondenterna lyfter upp “professionell” kontra “oprofessionell” i reflektioner kring ledsamhet, det finns en diskrepans kring hur denna sorts känslöhantering kan definiera en “god” socionom eller inte.

En respondent berättar om ett klientfall som har haft en större påverkan på det egna måendet. Berättelsen handlar om en ung tjej som befann sig i kris då hon sålt sex och blivit utsatt för sexuella övergrepp. Respondenten berättar att hon i mötet fick ta del av detaljer som hon kan få upp bilder av än idag även om det nu är flera år sedan hon mötte klienten. Det beskrivs ibland vara symptomatiskt för kris att den drabbade berättar urskillningslöst utan stopp, men att detta är något som den yrkesverksamma måste vara beredd på och låta ske. Fallet väcker många känslor inom respondenten, varav skuld och skam skiljer sig från de mest frekvent nämnda känslorna:

... ilska, för att världen ser ut såhär och för att ungdomar blir utsatta för det. Skam tror jag och skuld också, skuld för att man som vuxenvärld inte kan skydda. Skuld för att typ såhär jag har kollat på porr, alltså såna saker, för att man är människa. Ledsenhet. Och sen sånt äckel. Nästan hat också, sån stark stark ilska, såna fruktansvärda män. Och rädsla, och då handlar det om rädsla för ja, mina egna. *Lovisa*

Skuld och skam lyfts här upp i relation till att sådant ont får existera i samhället i stort men även för saker hon själv har gjort privat. Situationen har även fört med sig känslor av ilska som nästintill har inneburit hat, slutligen lyfts rädsla upp. I Clemans studie (2004) framgår det att i arbete där man får ta del av det allra svåraste kan den yrkesverksamma tappa tilltron till godhet och att världen man befinner sig i är trygg (ibid:155f), detta är något som även respondenten uttrycker genom skuld för vuxenvärlden och rädslan för att hennes egna barn ska råka illa ut. Men även skuld för att hon tillhör mänskligheten överlag. I tidigare forskning lyfts sekundära trauman upp som en konsekvens av att ta del av svåra berättelser, dessa symptom visar sig ofta efter arbete med klienter som varit utsatta för sexuella övergrepp (ibid:152). Oron, minnesbilderna och rädslan som respondenten vittnar om kan innebära omfattande emotionella effekter som krisarbetet har fört med sig.

I intervjuerna fick respondenterna frågan om de någon gång har känt sig begränsade i sitt arbete samt hur dessa begränsningar har påverkat dem och deras arbete. Fall som beskrivs som särskilt svåra att hantera känslomässigt innefattar ofta aspekter bortom socionomens kontroll, när det som kan göras för den drabbade inte är tillräckligt eller när socionomen begränsas av organisationens och samhällets resurser. Inte minst kan det bli för mycket att ta in och hantera emotionellt när det svåra inte är proportion till vad den yrkesverksamma klarar av:

Sen har jag känt mig begränsad av min egen ork ibland, att jag har känt att jag fixar inte, jag orkar inte en till liksom (...) man kan bli nästan lite avstängd empatiskt. När man känner att såhär reagerar inte jag egentligen, det här en skyddsmekanism för jag fixar inte, jag orkar inte mer. *Lovisa*

Respondenten beskriver hur hennes sätt att reagera stundvis har varit främmande för henne, att hon inte känner igen sina egna reaktioner eller det som hon beskriver som empatisk avstängdhet. Hon har således begränsats i sitt arbete genom att den bristande orken resulterat i att försöka skydda sig själv från det som tar på ens krafter. Clemans (2004) beskriver också i sin studie hur yrkesverksamma kan uppleva sig vara bortkopplade från sina känslor efter svåra möten (ibid:152), detta benämner Lindqvist (2016) som empatitrötthet till följd av att man i arbetet har blivit emotionellt dränerad (ibid:28). Hochschild beskriver detta som en slags utbrändhet som kommer till uttryck genom känslolöshet, utifrån teori om emotionellt lönearbete är detta vanligare då man har använt sig av djupagerande metoder (Wettergren, 2012:59). Att stänga av på det sätt som respondenten beskriver kan också betraktas som en form av emotionsfokuserad coping. Dessa hanteringssätt tillämpas ofta när det man står inför upplevs som utmanande eller skadligt (Lazarus & Folkman, 1996:150), i citatet beskriver den drabbade respondenten reaktionen som en skyddsmekanism för att stå ut.

5.1.3 Följder av att arbeta med kris

Ur intervjuerna går det följaktligen att identifiera vissa följder eller konsekvenser av att arbeta med människor i kris. Hur arbetet påverkar ens psykiska mående utanför arbetstid tycks variera beroende på hur livet i övrigt ser ut, präglas även det privata av stress eller problem kan följderna slå hårdare. En respondent beskriver sin upplevelse av detta:

... jag vaknade upp på natten en gång och så hade jag väldiga såhär stressreaktioner, eller att jag egentligen bara grät, jag tror att när det har blivit för mycket att det påverkar min sömn då att jag antingen har svårt att somna eller drömmer väldigt mycket och kan vakna av obehagliga drömmar så på något sätt tar det nog uttryck mycket i sömn. *Maja*

Här beskrivs sömnstörningar och mardrömmar som en följd, respondenten uttrycker ovan att den stress hon utsätts för har speglats i dessa problem. I tidigare forskning benämns mardrömmar, nattskräck och panikattacker som en konsekvens av att ha arbetat med människor utsatta för trauman och genom att ta del av dessa livsöden själv drabbats av vad som benämns sekundära trauman (Clemans, 2004:152). Det framgår vidare att även om respondenten själv inte har blivit utsatt för det som klienterna hon möter vittnar om så kan engagemanget innebära att krisen kommer till liknande uttryck hos sig själv som för den som är drabbad. I arbetet behöver respondenterna härbärgera sina egna känslor av oro, upprördhet och sorg (Lindqvist, 2016:33f), det kan därför tänkas att dessa härbärgerade känslor sedan inte bara försvinner utan kommer till uttryck på liknande sätt som beskrivs i citatet ovan.

Arbetets följder visar sig inte endast i det privata livet utan kan även närvara och komma till uttryck i mötet med klienter i kris. För en respondent har detta inneburit en ökad reflektion kring hur närvarande och inkännande hon bör vara:

Det är krävande, det krävs att jag har möjlighet att lyssna och att finnas där och att inte dras med av den stress som den personen känner (...) jag har själv en stressreaktion som innebär att jag blir yr, det blir som en slags måttstock för mig, ibland när jag möter en person som är väldigt stressad så kan jag också uppleva att jag blir, att det växer en yrsel hos mig. Där märks det hur starka de här känslorna är (...) jag har funderat mycket på hur nära ska jag vara, hur mycket ska jag känna in i det. *Sally*

Dels beskrivs stressreaktionen som en påföljd av motöverföringar, det vill säga att respondenten själv kan ta på sig de känslor som klienten uppvisar. Att drabbas av dessa överföringar upplevs som krävande, därav kommer distans till det man möter på tal. I detta fall beskrivs reaktionen utgöras av fysiska fenomen såsom yrsel. En av de kostnader som Hochschild (1983) nämner till följd av att ha varit för närvarande i sitt arbete är utbrändhet, att distansera sig kan istället leda till

skuldkänslor. För att motverka detta diskuteras en balans i närvaron av sig själv, eller av jaget i yrkesrollen (Hochschild, 1983:188). Utifrån citatet tolkar vi att respondenten finner sig närvarande till en sådan grad att de psykiska påfrestningarna kommer till uttryck genom fysiska symptom, det kan därav tänkas att man inte skiljer sig själv från sin yrkesroll. Huruvida det är möjligt att särskilja sin roll som socionom från sig själv som egen person framstår genomgående i vårt material som komplext. Den *emotionsregim* som är förankrad till det sociala arbetet består av socialt konstruerade föreställningar om hur emotioner bör hanteras (Wettergren, 2012:36). I intervjuerna lyfter respondenterna upp svårigheter kring dominerande föreställningar om att socionomen bör förhålla sig personlig men inte privat. Dessa reflektioner är även relevanta för det som uttrycks i citatet, hur nära socionomen ska vara. Hochschild (1983) nämner även att när skillnaden mellan den man är som professionell och den man är privat blir för stor riskerar man att känna sig vilse i sig själv och det man känner till följd av att separera sina egna känslor från de känslor man förväntas uppvisa i sitt arbete (Wettergren, 2012:59f).

Vidare framgår det att det svåra som tas del av i arbetet inte stannar där, för många av respondenterna har det inneburit en trötthet som beskrivs som omfattande men även upplevelser av att känna sig ledsen utanför arbetet är ett återkommande tema. En av respondenterna uttrycker att hon önskar att hon fått ta del av kunskap om innebörden av sekundära trauman tidigare i sin karriär och berättar följande:

Jag tror att jag har underskattat vad det gör med en att bära allas historier (...) jag har påverkats av det på det sättet att jag inte riktigt har orkat med mitt vardagsliv, det har påverkat mitt liv hemma (...) jag har varit ledsnare men framförallt tröttare. Jag har gett så mycket i möten och tagit i så mycket att jag inte orkat resten av livet liksom (...) jag tänker att det inte finns något alternativ i såna möten för de är ju av sådan natur liksom att man måste ge det man har i mötet. *Lovisa*

Respondenten uttrycker ovan att arbetet med klienter i kris innefattar sådana möten som kräver att man behöver ge sitt allt, som konsekvens av att ta i och ge för mycket har hon inte orkat med sitt egna liv. Tröttheten och nedstämdheten

beskrivs också grunda sig att hon bär med sig historier, så som respondenten beskriver det. Utifrån detta kan det tänkas att dessa möten kan vara svåra att släppa och förtränga när man befinner sig i livet utanför sitt yrke. I relation till detta nämner respondenten sekundära trauman. För att hantera stressfulla situationer beskrivs upprätthållande av hälsa och energi som avgörande faktorer i copingteori (Lazarus & Folkman, 1996:159), resurserna som finns kvar för att uppnå välmående tycks utifrån citatet dock inte vara tillräckliga till följd av att ha uttömt alla krafter respondenten har i sitt arbete. Dels är ens egna resurser och ork begränsade, men känslohantering begränsas också av vilka förutsättningar som ges inom den organisation man är verksam i, det vill säga hur mycket kraven på effektivitet och rationalitet inverkar på utrymme för återhämtning (Lindqvist, 2016:39f). I citatet framgår att det respondenten möter är tungt till sådan grad att det för den yrkesverksamma kan innebära utmattning och sekundära trauman, genomgående i intervjuerna lägger dock respondenterna ansvaret för detta på sig själv och sällan läggs ansvaret över på den verksamhet socionomen befinner sig i. Det tycks finnas en överenskommelse om att arbetet med kris är utformat på detta sätt och att följderna är något individuellt.

5.2 Att hantera arbetet med kris

För att klara av de utmaningar som arbetet med människor i kris innebär krävs det av socionomen olika hanteringssätt. Det är inte bara under själva mötet som socionomen kan komma att behöva använda sig av dessa, utan även innan och efter mötet.

5.2.1 Inför möte med människor i kris

Att möta en människa i kris kan vara påfrestande, både utifrån vad som kan komma att ses och höras från den drabbade. En strategi som förberedelse inför detta mötet, för att göra sig redo att kunna ta emot det svåra kan vara att peppa upp sig själv. Detta kommer till uttryck av en respondent på följande sätt:

... på ett sätt går jag upp lite i varv för att någonstans förbereda mig på att jag kan få höra ganska hemska berättelser och jag kan möta en person som knappt kan stå upp och det måste vi liksom, det måste jag bara kunna ta på ett bra sätt och försöka hitta något sätt att skapa ett lugn i det. Så jag tror att jag går upp i varv men att jag förbereder mig och i det hittar något slags

lugn. Och att jag nog hittar något lugn i att jag kan inte veta exakt hur det kommer bli men att jag litar på att jag på något sätt kommer hitta ett sätt att bemöta den här personen på ett tryggt och lugnt sätt. *Maja*

I citatet framgår först att personen går upp i varv för att göra sig redo att ta emot vad som komma skall. Detta går att förstå som en del av emotionsfokuserad coping vilket benämns som en kognitiv strategi för att medvetet öka den emotionella stressen för att göra sig reda att kunna agera (Lazarus & Folkman, 1996:150). Det går här förstå det som att respondenten inför ett möte med en klient går upp i varv för att förbereda sig för att prestera. Det framgår senare i citatet att respondenten i samma process försöker skapa ett lugn och också oftast hittar detta lugn utifrån att denne litar på sin egen förmåga att kunna bemöta det som komma skall. Det går här att dra kopplingar till copingresursen hopp, vilken fungerar som en tro på att situationen upplevs kontrollerbar, att en har styrka nog att ta sig an den svåra situationen (ibid:159). Utifrån detta tolkar vi därför att denna respondent skulle kunna inneha den copingresursen vilket hjälper henne att hitta sitt lugn inför det kommande svåra mötet. De som själva upplever att de hanterar stressfulla situationer på ett lyckat sätt känner sig mindre stressade enligt tidigare forskningen av Bell (2003:518). Att respondenten lyckas koppla bort stressen och hittar ett lugn skulle kunna bero på att denne själv upplever att hon hanterar det svåra på ett bra sätt.

Att ha ett lugn inför ett möte med någon i kris är också eftersträvansvärt för en annan respondent, vilket för denne innebär att inte komma direkt från ett annat möte utan ha tid att lämna föregående arbetsuppgift, hinna förbereda sig och tänka på personen och dennes situation. För att nå det eftersträvansvärda lugnet används här istället en annan strategi som sker i tankarna inför det kommande mötet vilket respondenten uttrycker så här:

... Sen så tror jag nog att jag brukar försöka tänka att, för det känns ju alltid väldigt allvarligt att träffa någon som är i en sån kris och man kan ju vara rädd för att göra fel eller för att förvärra eller inte vara till någon hjälp bara, då brukar jag försöka tänka att det här en liten stund i den människans liv och jag är ingen trollkarl liksom. Jag har inte den makten att trolla, oavsett hur duktig eller bra jag är så är det inte så att allting blir bra för det. Så man får lite rimliga förväntningar på mötet. *Jasmine*

Som framgår i citatet så verkar respondenten försöka sänka sin egen prestationsribba något för att kunna nå sitt lugn inför mötet med någon i kris. Vi ser här kopplingar till en del inom emotionsfokuserad coping vilken benämns som kognitiv manöver, där individen förändrar innebörden av en situation för att minska hotet (Lazarus & Folkman, 1996:150). Hotet i denna situationen är att möta en person i kris vilket respondenten till en början beskriver som allvarligt utifrån att det finns en rädsla att göra fel eller förvärra situationen. Det är själva tankesättet som respondenten beskriver som vi tolkar till kognitiv manöver, där respondenten förändrar situationens innebörd, i detta fall förändrar sina egna förväntningar på sig själv. Med hjälp av denna strategi uppfattar vi då att respondenten minskar hotet och i samband med detta hittar sitt lugn. Tiden framkom tidigare vara en viktig faktor för att kunna utföra denna tankeverksamhet. Att ha tillräckligt med tid för att hantera uppkomna känslor framkommer också av betydelse i Lindqvist studie (2016:39f).

En annan strategi är att göra praktiska övningar vilket avviker från föregående strategier som verkar utgå från en slags tankeverksamhet. Att rent fysiskt använda kroppen som ett sätt att förbereda sig inför ett svårt samtal kommer till uttryck i detta citat:

Jag brukar nog även där försöka göra sådana här grundningsövningar, typ känna mina fötter, lyssna på min andning lite (...) kanske gå in på toa och hoppa lite, känna lite och klappa lite på min kropp och så här borsta av mig lite och försöka borsta bort tidigare känslor och sen känna vart jag står nu någonstans. *Sally*

Det framkommer här att genom olika övningar där kroppen används som verktyg, lämnas tidigare upplevelser bakom och respondenten känner in den nya situationen. Eftersom detta inte är en emotionell process där det kognitiva är i fokus kopplar vi inte själva övningarna till emotionsfokuserad strategi (Lazarus & Folkman, 1996:150). Däremot skulle själva övningarna kunna tjäna som syfte till att skifta fokus från det tidigare till nuvarande situation genom selektiv uppmärksamhet och undvikande, vilka är emotionsfokuserade strategier där vissa aspekter skärmas ut och annat ges uppmärksamhet istället (ibid:150f). Alltså tolkar vi här att genom de fysiska övningarna, möjliggörs användning av strategierna selektiv uppmärksamhet och undvikande, vilket innebär att

respondenten kan lämna de tidigare känslorna bakom sig och fokusera på det nya. Emotionsfokuserade strategier framkommer i tidigare forskning, se exempelvis Gil & Weinberg (2015), men just de övningarna som respondenten använder sig av verkar unika.

5.2.2 Under mötet med människor i kris

Under ett pågående samtal med någon i kris verkar det vara av vikt att kunna förmedla ett lugn, även fast socionomen i sig själv inte känner så. Detta känslorarbete för att hantera motstridiga känslor uttrycks av en respondent nedan:

... i de situationer jag har mött personer som är i kris känner jag ändå att jag håller ett lugn, kanske någonstans på insidan att det blir lite stressigt (...) men att det någonstans sitter i mig att det hjälper inte att jag stressar upp nu (...) jag har lärt mig i mitt arbete att ändå kunna hålla mig ganska lugn i genom krisiga situationer för att jag tror att det behövs för den personen jag möter som är i kris. *Maja*

Som framgår i citatet krävs det av respondenten att kunna visa upp ett lugn gentemot personer i kris, fast att hon egentligen känner sig stressad inombords. Detta ser vi kopplingar till begreppen surface acting och emotionell dissonans som kommer från Hochschilds emotionsteori, där det förra syftar till det den yrkesverksamma utåt sett behöver visa upp och det senare syftar till när det är skillnad mellan det som uppvisas och det som personen egentligen känner (Olsson, 2008:36f). Vi tolkar att respondenten använder sig av surface acting för att förmedla det lugn som förväntas av denne, men samtidigt upplever en emotionell dissonans utifrån att respondenten beskriver att den inombords känner av stressen. På liknande sätt kommer emotionell dissonans till i den tidigare forskningen av Lindqvist (2016) där en respondent beskrivs under mötet försöka hålla sig lugn och visa medkänsla men att personen egentligen kände sig ledsen vilket fick komma till uttryck först efter att samtalet var avslutat (ibid:34f).

Ett sätt att hantera uppkomna känslor är att använda sig av dem och låta dem komma till uttryck men i lagom mängd. Att exempelvis fälla några tårar beskrivs som tidigare nämnt inte förstöra något utan visar bara på medmänsklighet. Äkta känslor anses av en respondent viktigt och beskriver det på följande sätt:

Min uppfattning är att det som behövs är att man är autentisk. Att det är ens riktiga känslor som finns där och att man inte låtsas vara, jag menar det är jättetunga saker som berättar och ibland blir man arg, jag tror att det vore konstigt om man höll ihop så pass att det inte fick ta uttryck alls samtidigt så tror jag att det är viktigt att skala ner sina egna känslor så dom inte tar över men dom får finnas. *Lovisa*

I citatet skildras en genuinitet i förhållande till uppvisandet av sina känslor, även fast en inte alltid bör leva ut dem till fullo. Man ska inte låtsas vara enligt respondenten, vilket vi uppfattar som att denna tar avstånd från användande av surface acting eftersom det innebär att individen låtsas känna de känslor som är rätt för stunden (Olsson, 2008:36f). Att bli tårögd som en naturlig del av mottagandet av den svåra berättelsen beskrivs tidigare inte vara något som förstör. Denna uppfattning återkom hos våra respondenter men delades inte av Lindqvist (2016) där gråt inte betraktas som en professionell emotionshantering, utan något som ska döljas (ibid:33f). Däremot verkar det finnas en samstämmighet i att som respondenten uttrycker det, att socionomen bör skala ner sina känslor. Så att fullständigt bryta ut i gråt kanske inte passar sig, medan en tår eller två inte är fel.

Vissa reaktioner undviker den professionelle att visa. Ilska beskrivs som en känsla som vanligen hålls tillbaka likaså i detta fall obehag och avsky:

...Ibland när jag får höra vissa grejer som kan väcka ganska såhär nästan obehag och lite avsky inom en, för ibland skapar man nästan bilder av det man får höra i huvudet och det försöker jag nog undvika men det blir automatiskt ibland bara, för då tänker jag att det sätter sig i huvudet mycket lättare också. Men om det blir så för mig under ett samtal så tror jag att jag lite får hejda mina uttryck i ansiktet för att mer kunna vara närvarande hos kvinnan jag sitter med och vara stöttande. *Maja*

I citatet ovan framkommer att vissa berättelser framkallar besvärliga känslor vilka inte bör komma till ytan. Här identifieras två strategier, dels att undvika att skapa bilder av det som berättas om, men också att hålla tillbaka vissa uttryck. Det förra relaterar vi till emotionsfokuserad copingstrategi som handlar om att reglera emotionell reaktion på problemet. Genom att respondenten undviker att tänka i bilder, kan denna hantera det den får höra eftersom det då inte sätter sig i huvudet

lika enkelt. Detta skulle kunna förstås som en undvikande strategi från emotionsfokuserad coping (Lazarus & Folkman, 1996:150). Det senare uppfattar vi som en form av känslöhantering (Hochschild, 1983). Att respondenten håller tillbaka sina ansiktsuttryck som kommer ifrån känslorna obehag och avsky, kan förstås som surface acting, där uttrycket i ens ansikte är något man valt eller måste uppvisa (ibid:36f). Varför respondenten dämpar just dessa känslor kan förstås utifrån Hochschilds känslö- och uttrycksregler, där dessa känslor utifrån emotionsregimer kanske anses som icke önskvärda känslor att uppvisa (Wettergren, 2012:29,36). Att vissa känslor måste hållas tillbaka framkommer även av Olsson (2008:145f). På liknande sätt framkom av Lindqvist (2016) att vissa känslor inte bör visas och benämner oro, hopplöshet och upprördhet som några av dessa.

Tidigare beskrevs användandet av grundningsövningar som strategi inför möten, vilket också används av någon under själva mötet såsom att ta någon sekund och känna in att exempelvis fötterna är på golvet för att behålla sitt eget lugn. Ett annat trick är att använda kroppen som redskap för att på olika sätt försöka upprätthålla sina gränser i rummet:

Ett sånt där klassiskt trick är ju att kanske inte sitta rakt emot kvinnan eller sitta jättenära för det kan nog bli mycket svårare att behålla sitt lugn i ett sånt läge utan att till exempel ha benen lite snett istället för precis rakt mot. *Sally*

Genom att sitta en bit ifrån kvinnan och samtidigt vinkla sig något, kan lugnet i samtalet bibehållas varav det som berättas blir mer hanterbart. Detta tolkar vi är en slags problemfokuserad coping vilket innebär att individen inriktar sig på att hantera eller förändra problemet som orsakar stress (Lazarus & Folkman, 1996:150). För att kunna göra det bör först problemet identifieras (ibid:152), vilket i detta fall är att sitta nära och rakt emot personen vilket orsakar svårigheter att behålla lugnet. Respondenten hanterar problemet genom att då ändra till en annan position. Något liknande sätt att hantera känslor under mötet framkommer inte av den tidigare forskningen.

Att höra på svåra berättelser är som tidigare nämnt tungt, så pass tungt att socionomen inte alltid orkar fullfölja historien hela vägen. En respondent berättar om ett tillfälle där två unga tjejer oväntat berättade hur de som barn flydde från

män som brutit sig in i deras lägenhet och skulle våldta dem. Det var ett sådant tillfälle där respondenten ville avbryta och prata om något annat. Respondenten tillägger:

... men jag gjorde inte det i det fallet utan lät dem bara prata för jag tänkte att om jag inte orkar lyssna på det här hur sjutton ska dem orka leva med det? (...) Ibland så får man akta sig lite också för att inte börja prata om annat, om det är någon i kris som pratar om något så kan det bli väldigt tungt. Ibland så lyssnar man lite och sen så börjar man nästan förminska upplevelsen genom att börja prata om att nu kommer ju sommaren, eller ja du vet man börjar prata om något lite käckt eller oftast kan man ju se i efterhand när man gjort det att det var jag som inte orkade just då. Det fanns liksom inget syfte i samtalet utan det var jag som inte riktigt pallade och då byter man. *Jasmine*

Som framgår i citatet kan en strategi under mötet att byta fokus från det svåra till något mer glatt, även fast det kanske inte anses önskvärt för dem man är till för så är det inte mer än mänskligt. Det blir här tydligt att socionomen inte alla gånger klarar av att höra på det svåra vilket gör att en ibland tar avstånd från det. Det skulle kunna vara så att respondenten i stunden inte längre hade förmågan att upprätthålla sin surface acting, det vill säga till det yttre visa upp ett professionellt förhållningssätt (Hochschild, 1983:36f) trots det djupt berörande denne nyss fått höra på, varav vi tolkar att respondenten då istället växlar fokus till något mer vardagligt för att inte bli lika påverkad och kanske lättare kan bibehålla surface acting. Vi ser här även kopplingar till emotionsfokuserad coping, så som minimering, distansering och undvikande (Lazarus & Folkman, 1996:150). Minimering utifrån att respondenten beskriver att denne nästan förminskar upplevelsen och i samband med att fokus växlas till något annat kopplar vi till att distansering och undvikande används för att ta avstånd från det svåra. Att som strategi under mötet växla fokus till något annat för att en själv inte orkar har vi inte funnit likheter i den tidigare forskningen. Vi tänker att detta säkerligen inte är ovanligt eftersom det finns ett stort erkännande att samtalen är tunga (se ex. Lundqvist, 2016; Clemans, 2004) men att det kan vara svårt att erkänna och uttrycka sin egna stundtals otillräcklighet i samtal, varav det tidigare kanske inte pratats så mycket om.

Ibland kan socionomen inte hjälpa, vilket kan ta sig uttryck i frustration samt en känsla av otillräcklighet som professionell. En respondent benämner just den delen som det mest slitsamma i arbetet. För att ändå försöka hantera denna otillräcklighet beskriver respondenten följande:

...om det inte går att lösa saker för kvinnan som jag möter så blir jag ganska frustrerad och försöker hitta möjligheter och lösa det på något annat sätt eller vad kan vi göra här och nu. Men det väcker ju frustration det gör det definitivt när man ser att samhället inte räcker till alltid (...) Men det hjälper ju lite att luta sig tillbaka då på vad är det vi kan göra här inom vår verksamhet, och ibland kanske det också är bra för den kvinnan man möter att någon bara lyssnar, att det kanske räcker en bit på vägen men det känns inte alltid tillräckligt. *Everlyn*

I citatet framkommer att en frustration skapas när det inte går att hjälpa varav respondenten till en början blir lösningsfokuserad men landar någonstans i att de små sakerna som att lyssna, ändå kan vara betydelsefullt. Vi förstår det som att respondenten till en början använder sig av problemfokuserad coping för att hantera sin egen känsla av frustration och otillräcklighet, då denna försöker hitta olika sätt att hjälpa (Lazarus & Folkman, 1996:152). När detta ändå inte upplevs tillräckligt tolkar vi det som att respondenten övergår till emotionsfokuserad coping, vilket också överensstämmer med tanken att individer är mer benägna att använda emotionsfokuserad coping när de upplevt att de inte kan göra något för att förändra det utmanande (ibid:150). Vi uppfattar att respondenten försöker landa i att det lilla som ändå kan göras kan vara lite hjälpsamt, vilket vi kopplar till en kognitiv manöver. Att respondenten förändrar situationens innebörd utan att den objektiva situationen i sig förändras (ibid). På liknande sätt hanteras frustrationen över att inte kunna göra mer för sina klienter i Lindqvist studie (2016), tanken att det kan vara värdefullt att bara finnas där och vara medmänsklig, sätta sig in i situationen och försöka förstå (ibid:34f).

5.2.3 Efter möte med människor i kris

Kollegialt stöd beskrivs avgörande i arbete med människor i kris. Det anses viktigt att inte stå ensam, utan bra kollegor kan arbetet bli övermäktigt. Att hämta stöd från kollegor var en återkommande strategi för att få utlopp för det där första som

någon uttrycker det, eller för att öppna upp sig och bli bekräftad i sina egna känslor som följande respondent beskriver:

... mina kollegor är nog det som ger den största tryggheten och de samtalen vi har mellan varandra (...) jag tänker nog lite att det handlar om att jag får dela med mig av den känslan jag känner efter ett samtal till något annan som kan ta emot den och bekräfta den och bekräfta mig i vad jag har gjort och att jag inte är ensam i den känslan utan att vi är flera som delar den. *Maja*

Ovan framgår behovet samt betydelsen av stöttning och bekräftelse från kollegor, vilka beskrivs som den betydande källan för trygghet. Socialt stöd framgår som en copingresurs för att underlätta coping, att ha människor runt omkring sig som stöttar på olika sätt (Lazarus & Folkman, 1996:164). Utifrån att respondenten uttrycker att kollegorna är betydelsefulla och stöttande tolkar vi att ett socialt stöd finns, vilket hjälper respondenten att cope med sina känslor som uppkommit. Att prata av sig med kollegor upplevdes även mildra stressen efter samtal med klienter i Clemans studie (2004:156f), se även Lindqvist (2016) där behovet av att släppa ut sin egen känsla efter samtal framkommer (ibid:34f).

Under möte med människor i kris uppkommer mycket känslor, det kan vara både i form av direkta motöverföringar eller egna känslor som väcks utifrån vad en fått höra. Många av dessa känslor kan finnas kvar hos socionomen efter mötet, varav journalføring beskrivs som ett sätt att hantera dessa för att reda ut vad som känts:

Det kan ju verkligen vara som att massa känslor har landat hos en själv. Massa saker som har hänt i rummet, en del av den stressen känns fortfarande mycket. En bra sak kan vara att dokumentera då och på något sätt gå igenom det igen i sitt huvud, och att bara kunna släppa det som har dokumenterats. *Sally*

Som framgår i citatet hjälper journalføringen att lägga samtalet och de känslor som närvarat bakom sig. Detta går att förstå som en kognitiv strategi inom emotionsfokuserad coping, vars syfte är att öka den emotionella stressen vilket exemplifieras med att vissa behöver först må sämre för att sedan kunna må bättre (Lazarus & Folkman, 1996:150). Utifrån att respondenten journalför det den fått höra, går det att tolka att hon genom denna process först låter sig må sämre eftersom det svåra går igenom igen, för att sedan må bättre efter dokumentationen

då hon upplever sig kunna släppa det som hörts. Journalföring som strategi för att hantera känslorna efter mötet förekommer inte i den tidigare forskningen.

I samtal med människor i kris blir socionomen oftast mer eller mindre påverkad. I de fall samtalet tagit hårt på en och mycket känslor har satts igång hos en själv, kan ett sätt att hantera detta vara att direkt efteråt växla till att göra något helt annat:

När jag har varit i samtal som har varit väldigt ångestfyllt eller hög stressnivå så, och att jag märker att jag har inte kunnat, jag har blivit träffad av det, jag har känt av hennes stress, hennes frustration på något sätt, då ett annat sätt för mig är att göra något fysiskt (...) att man då kan gå och typ rensa ett förråd eller byta en lampa, eller gå ut och dricka lite kaffe och skoja lite, att växla fokus är skönt, att också röra på sig och kolla läget, att man får ett bryt från samtalet på något sätt. *Sally*

Som framgår ovan så kan det hjälpa att få ett avbrott från det som tagits in genom att på olika sätt skifta fokus till något annat som att exempelvis utföra något praktiskt eller ta till lite humor. Vi ser här samband till delar i emotionsfokuserad coping, vilka benämns som undvikande och selektiv uppmärksamhet (Lazarus & Folkman, 1996:150f). Detta utifrån att genom att respondenten växlar fokus undviks de känslor som uppkommit och samtidigt riktar respondenten sitt fokus, eller uppmärksamhet till andra saker som att rensa ett förråd. Detta är också i enlighet med denna typ av coping som vanligen används vid situationer som upplevs stressfulla (ibid:150) vilket respondenten i citatet uttrycker att den upplevt. Att skoja lite beskrevs ovan vara ett sätt att växla fokus vilket återkommer som strategi av Clemans där humor eller att tramsa lite används för att lindra stressen som uppkommit efter samtal med klienter (2004:156f).

Ensam är inte alltid stark, att regelbundet ha handledning uppkommer som ett centralt verktyg för att ta upp saker som upplevs svårt i arbetet och få stöd i det. Det beskrivs som en hjälpsam strategi att ta till för att få in andras perspektiv och hitta alternativa sätt att bemöta svårigheterna, se nedan citat:

... Det hjälper en i avseende att man inte fastnar och sitter själv och försöker hitta lösningar som bara blir mer och mer insnärjda i problemet, då kanske man behöver någon som behöver se på det mer utifrån. Så det hjälper ju att

hitta andra vägar, eller vad kan jag göra här och nu, och vad har jag för möjligheter (...) Så det hjälper en att sortera liksom om man fastnar. *Everlyn*

Ur citatet går att utläsa användandet av handledning är hjälpsamt i den bemärkelsen att få vägledning att ta sig ur en låsning genom att kollegor ser på problemet med andra ögon och finner andra möjliga lösningar. Att ta hjälp av andra genom handledning kopplar vi till Lazarus & Folkmans problemfokuserade copingstrategi (1996:152) utifrån att respondenten försöker komma på alternativa lösningar även fast detta sker med hjälp av andra och de tillsammans finner en väg att gå. Vi tolkar detta som en problemfokuserad strategi eftersom individen medvetet tar upp sitt problem på handledningen i syfte att få hjälp att hantera det, där målsättningen är att hitta en lösning på problemet. Positiva interaktioner med kollegor beskrivs som en strategi av Clemans (2004:156f). Interaktion är synonymt med samverkan och samspel, kanske kan då även den handledning som beskrivs av våra respondenter omfattas av den typ av positiva interaktion som framkommer i Clemans studie, då kollegorna under handledningen genom samverkan tillsammans diskuterar fram lösningar.

Efter att klienten socionomen haft samtal med gått därifrån beskriver en respondent att den kan känna sig helt utpumpad, som om allt hon har kramats ur en och till följd av detta känner sig känslotom. Samtidigt beskriver respondenten att hon ibland också kan bryta ihop helt, både på arbetsplatsen och hemma:

... Ibland har jag varit väldigt ledsen. Att jag har stängt dörren så har det liksom kommit allt som jag har känt. Och det är nästan skönare att få ut allt. Det har hänt att jag vet att jag har ett samtal strax efteråt så jag har bara samlat ihop mig med dom medlen som jag kan och gjort nästa men sen när jag kommer hem på kvällen har jag liksom inte kunnat släppa det och blivit ledsen. *Lovisa*

I citatet går att utläsa att respondenten efter samtal ibland ger fullt utlopp för sina känslor, för att sedan samla sig inför nästa och väl hemma igen släppa ut känslorna igen. Sättet att hantera känslorna blir här alltså att släppa ut dem efteråt. Denna strategi kopplar vi till Hochschilds begrepp känslor- och uttrycksregler, att det finns vissa normer kring vad för känslor lämpliga och olämpliga att uppvisa (Wettergren, 2012:29,36). Det går då förstå att gråta inte är en känsla som i arbetet

anses lämpligt att uppvisa utan något som mer passar sig att göra bakom stängda dörrar, varav surface acting (Hochschild, 1983:36f) kan tänkas används under mötet för att hålla undan gråten och inte visa sig ledsen. Att ge utlopp för sina känslor återkommer av Lindqvist (2016) där detta beskrivs som viktigt för att sedan kunna fortsätta (ibid:34f).

Det framkommer att socionomen efteråt kan känna sig lite tyngd av det den fått höra. För att komma tillbaka på banan igen verkar det vara viktigt att hämta ny energi från annat. Någon respondent vill göra mer oseriösa, kreativa härliga saker på fritiden som att dansa, pyssla och måla. En annan respondent värdesätter träning och socialt umgänge:

... både när jag kanske har tränat eller fått umgått med någon jag tycker om och som ger mig energi på något sätt att jag får tillbaka kraft och känner mig kanske mer lugn eller tillfreds. Ja jag tror att jag generellt är en ganska ängslig person och att jag tror att få höra om vissa, mycket om kris och jobba mycket med kris ibland kan såhär trigga igång min ängslighet och att den ängsligheten dämpas av de här strategierna för att jag tränar och får kraft från det och träffar mina nära och kära som jag har omkring mig. *Maja*

Som framgår i citatet så fyller respondenten på med ny energi genom att få motionera eller umgås med familj och vänner. Det ger inte bara kraft utan beskrivs mildra den ängslighet som arbetet sätter igång hos respondenten. Vi ser här koppling till några av Lazarus och Folkmans (1996) beskrivna copingresurser. Den träning som respondenten utför tänker vi kan generera copingresursen fysiskt välmående (ibid:158f), och sällskap med någon i sin närhet kan gå hand i hand med copingresursen socialt stöd (ibid:164), vilka båda två underlättar coping vilket vi uppfattar respondenten också ger uttryck för i beskrivningen av att strategierna underlättar hantering av den ängslighet som arbetet med kris triggar igång.

Ett annat sätt att fortsätta kunna ta emot och höra på andras ofta plågsamma berättelser kan vara att få lite andrum från detta i privatlivet. Att exempelvis inte självmant grotta ner sig i mer problematik på sin fritid såsom våldsamma filmer eller som denna respondenten uttrycker det:

... jag vill inte läsa ett reportage om våld i nära relation när jag kommer hem, jag vill inte göra det mer, jag vill inte läsa böcker om våldsamma relationer eller typiska problem, eller personer som mår så dåligt att de inte orkar leva. Jag vill inte ha, jag orkar inte ha det hemma också (...) när man börjar jobba med våld så vill man göra enkla saker, man vill inte krångla med svårartade, jag vill ha det lätt och kul (...) det är väldigt tydligt att det är inte lätt att ha kris själv och samtidigt jobba med kris. Man behöver en viss stabilitet, ett visst lugn hemma för att kunna hantera det kaosiga på jobbet.

Sally

Som framgår i citatet vill respondenten inte omge sin fritid med andra besvärligheter utan behöver det ganska tryggt och sansat privat för att kunna möta det svåra i sitt arbete. Att ha egna problem i privatlivet återkommer även som hinder för att hantera arbetet i Bells studie (2003:517). Även fast det inte går att helt undvika egen kris som en annan respondent konstaterade, så verkar en strategi iallafall vara att inte ta sig an andra svårigheter självmant. Ett sådant hanteringssätt kan betraktas som problemfokuserad coping som är inriktad på att hantera eller förändra problemet som orsakar stress och agera utefter det (Lazarus & Folkman, 1996:150,152). Det går alltså att förstå det som att respondenten förändrar problemet då hon på sin fritid aktivt undviker exempelvis reportage och böcker med svår problematik. Det vill säga att eftersom respondenten undviker problemet som orsakar stress, så tolkar vi att respondenten inte behöver hantera det eftersom det för henne blir ett ickeproblem.

Eftersom arbetet med människor i kris påverkar de yrkesverksamma lämnas sällan arbetet trots att arbetspasset är slut utan följer ofta med hem i tankarna. Detta beskrivs som påfrestande i längden då ens ledighet behövs för återhämtning. För att kunna sluta tänka på det på sin lediga tid fick en respondent ett tips av en tidigare handledare vilket beskrivs nedan:

Om man har något som man går och tänker på hemma så ska man skriva ner det på en lapp och så sen så ska man lägga ner det i antingen i en liten låda eller i ett kuvert som man har i ryggsäcken som man har till jobbet sen. Så lägger man det där tills man går till jobbet nästa gång om det kan vänta, annars så ringer man till jobbet och berättar det för en kollega som kan skriva ner det någonstans på jobbet eller ta det som behöver tas. Så man inte

går och maler det hemma sen, för man tar med sig det här jobbet hem ibland.

(...) då kan man ändå återuppta det när man kommer tillbaka. *Everlyn*

I citatet kan vi utläsa en strategi för att släppa arbetet på ens fritid vilket innebär att såvida det inte är akut så skriver respondenten ner det på en lapp för att återuppta det på arbetet istället, annars kontaktas någon på arbetet som kan åtgärda det. Detta förstår vi som problemfokuserad coping där problemet hanteras genom att det definieras, lösningar eftersöks och den lösning som anses gynnsam agerar individen utifrån (Lazarus & Folkman, 1996:150,152). Vi tolkar här att respondenten fastställer vad som för denne är problemet, det vill säga att den tänker på arbetet på sin fritid. Respondenten agerar utifrån det sätt som hjälper denne att släppa problemet tillfälligt vilket i detta fallet var att skriva ner det på en lapp och lägga undan det eller ringa till arbetet.

6. Avslutande diskussion

Syftet med denna studie var som tidigare nämnt att tolka och förstå socionomers upplevelse och hanteringssätt i mötet med klienter i kris. I resultatet framgår det att en del av studiens respondenter har ambivalenta känslor och upplevelser av att arbeta med människor i kris. De vittnar om psykisk ohälsa till följd av att ständigt möta det allra svåraste i sin vardag, bland annat närvarar känslor såsom sorg, ilska och förtvivlan inombords samtidigt som de utåt behöver förmedla lugn, trygghet och empati. Detta tycks således beskriva det som Hochschild (1983) definierar som emotionellt lönearbete och som för med sig kostnader för den yrkesverksamma. Att möta kris tycks mer eller mindre påverka privatlivet, samtliga respondenter berättar att arbetet någon gång har gått under skinnet på dem, vilket har kommit till uttryck genom mardrömmar, utmattning och andra symptom på sekundära trauman. Vidare ställer vi oss frågan, vad är det som får dem att stanna kvar och stå ut? Statistik från Arbetsmiljöverket visar på att yrkesgruppen dessutom är högt representerad gällande sjukskrivningar till följd av stressrelaterad problematik och svårigheten att inte ta med sig tankar kring sitt arbete hem (Arbetsmiljöverket, 2016). Utifrån studiens empiri framstår förändring som avgörande, att få se hur en människa i kris kan återgå till livet och få vara en del av denna process tycks ge kraft nog att övervinna de negativa konsekvenserna. På så sätt finner socionomerna en mening med sitt arbete. Att se det goda och upprätthålla hopp i dessa möten upplevs dock som svårt när situationen ibland ter sig hopplöst eller när berättelser innehåller sådana detaljer som får en att tvivla på världen, däremot verkar denna copingmekanism vara av vikt för att fortsätta orka med.

Som framkommit i resultat och analysdelen har socionomer också flera strategier för att hantera alla de blandade känslor som uppstår i arbetet. Vissa verkar delas av flera medan andra tycks vara mer individuella. Dessa hanteringssätt varierar dessutom beroendes på vilken situation socionomen står inför. Det går att notera förberedande strategier strax före socionomen möter någon i kris, varav flera verkar försöka gå ner i varv för att komma in i ett lugn och en stabilitet. Någon annan gick istället medvetet upp lite i varv för att lite stålsätta sig. Båda två verkar fungera som strategi för att göra sig redo inför de känslor som den kan komma att

mötas av och går att förstå som olika emotionsfokuserade copingstrategier. Under själva mötet å andra sidan verkar känslohantering med koppling till Hochschilds begrepp deep acting och surface acting vara aktiva strategier. Detta då socionomen aktivt verkar dölja eller dämpa känslouttryck samt uppvisa andra. Vissa av socionomens autentiska känslor beskrivs som "förbjudna" i mötet medan andra kan komma till uttryck men i en kontrollerad form. Huruvida socionomen låter sig själv och sina egna känslor finnas närvarande upplevs också förankrat med synen på innebörden av professionalitet och definitionen av ett bra socialt arbete. Dessa föreställningar och normer går att koppla till det som emotionssociologin benämner som emotionsregimer, därav socialt arbete som profession erhåller vissa förväntningar på den yrkesverksammas känslohantering. I samtal med någon i kris utsätts socionomen för en hel del överföringar som denne verkar kunna skydda sig något mot genom strategier där kroppen används som redskap. Men ibland verkar inte sådana hanteringssätt räcka till då socionomen inte har ork att ta in och lyssna till det svåra, varav undvikande strategier kan tas till. Som konstaterats tidigare finns många känslor kvar hos socionomen efteråt varav några sätt för att hantera dessa kan vara att dokumentera, växla fokus och göra något mer praktiskt, ta kollegialt stöd eller enskilt få utlopp för sina känslor. Att ta med sig arbetet hem framstår som minst önskvärt, samtidigt beskrivs komplexiteten i att arbeta med problem av sådan art och sedan bara kunna stänga av och lämna det bakom sig på sin arbetsplats. Socionomen är inte endast professionell utan även mänsklig, vilket innebär att en sådan funktion som total avstängning för många inte är möjlig. För att socionomen ska kunna komma bort från det denne bär med sig från arbetet används vissa distraherande och energigivande strategier såsom att träna och umgås med vänner. Det framgår också respondenterna undviker problem på sin fritid då det är tillräckligt att möta de kriser socionomen ser i sitt arbete, exempelvis genom att inte kolla på dokumentärer eller filmer som kan spegla denna verklighet. Olika emotions- och problemfokuserade strategier verkar främst framträdande inför och efter möten med människor i kris, medan känslohantering kopplat till emotionellt lönearbete verkar mest verksam under mötet. Sammanfattningsvis kan vi konstatera att dessa strategier är nödvändiga för att kunna hantera alla känslor som närvarar i arbete med kris.

Utifrån vårt resultat ser vi ett behov av en större medvetenhet och öppenhet kring den problematik gällande känslohantering till följd av att arbeta med tunga kriser, likaså de upplevelser och effekter som arbetet konstateras föra med sig. Detta fenomen är inget som alltid pratas öppet om och därav kan socionomer tvivla på sin egen förmåga och ifrågasätta om man är stark nog att klara av, när det överväldigande i själva verket är något som de flesta någon gång verkar ha upplevt. Det behövs därav ökad kunskapsinhämtning om effektivare metoder för att ta hand om sig själv och visa självmedkänsla, inte bara metoder i hur socionomen ska finnas där för dem man är till för. Ytterligare saknas det information om vad arbetet gör med en, därför tänker vi att det kan vara svårt att förstå de effekter som kommer till uttryck. Likaså som en människa i kris behöver psykoedukation kan socionomen behöva kunskap och förståelse för sina egna reaktioner.

6.1 Vidare forskning

Under studiens gång har andra frågor väckts kring motivation till krisarbete. Vi finner det intressant och relevant med vidare forskning kring vad det är som gör att socionomer trots många emotionella utmaningar fortsätter sitt arbete med kris, det vill säga vad är det som överväger det svåra och får en att stanna kvar och fortsätta möta kris. I vår studie framgår strategier som individuella men däremot kan vi inte säga något om hur effektiva dessa är eller om det skyddar mot kostnaderna på sikt. Vidare är därför ett fortsatt forskningsområde hur socionomen kan skydda sig eller motverka effekter såsom empatitrötthet och sekundär traumatisering. Slutligen ser vi ett behov av att forska vidare kring hur verksamheter socionomer arbetar inom kan utvecklas för att arbetet ska vara hållbart. Det vill säga hur verksamheter och organisationer kan formas annorlunda för att stödja socionomens känslohantering och på vilka sätt ändrade eller nuvarande arbetsförhållanden inverkar på det emotionella arbetet.

Referenslista

- Arbetsmiljöverket (2016): *Socialsekreterare: Kort arbetsskadefakta*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Astvik, W., Melin, M. & Allvin, M., (2014): Survival strategies in social work: a study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health. *Nordic social work research*, 4(1), pp.52–66.
- Bell, H., (2003): Strengths and Secondary Trauma in Family Violence Work. *Social Work*, 48(4), pp.513–522.
- Blomberg, H. et al., (2015): Job stress among social workers: determinants and attitude effects. *Nordic countries*, 45(7), pp.2089–2105.
- Bryman, A., (2018): *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Clemans, S., (2004): Life Changing: The Experience of Rape-Crisis Work. *Affilia*, 19(2), pp.146–159.
- Cullberg, J. & Lundin, T., (2006): *Kris och utveckling*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Ekholm, D. & Thomas, Ö., (2018): “Idéburet socialt arbete som kraft för social rättvisa” I: Magnus Dahlstedt & Philip Lalander (red.) *Manifest-för ett socialt arbete i tiden*. Studentlitteratur AB: Lund.
- Figley, C.R., (1995): “compassion Fatigue as a secondary Traumatic Stress Disorder: An overview” I: C.R. Figley (red.) *Compassion Fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in those Who Treat the Traumatized*. New York: Brunner/Mazel.
- Gil, S. & Weinberg, M., (2015): Secondary trauma among social workers treating trauma clients: The role of coping strategies and internal resources. *International Social Work*, 58(4), pp.551–561.
- Hedrenius, S., Johansson, S., (2013): *Krisstöd vid olyckor, katastrofer och svåra händelser : att stärka människors motståndskraft*. Natur och kultur: Stockholm.
- Hochschild, A.R., (1983): *The managed heart: commercialization of human feeling: Twentieth anniversary edition with a new afterword*. Berkeley, Calif: University of California Press.

- Kvale, S. & Brinkmann, S., (2014): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S., (1984): *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lindqvist, M., (2016): Organisering av tid och emotioner i psykiatri. *Arbetsmarknad & arbetsliv*, 22(1), pp.27–41.
- Nygren, L., (2019): ”Risken finns, finns nytan?” I: Hildur Kalman & Veronica Lövgren (red.) *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.
- Olsson, E., (2008): *Emotioner i arbete: En studie av vårdarbetares upplevelse av arbetsmiljö och arbetsvillkor*. Diss., Karlstad Universitet.
- Owens-King, A.P., (2019): Secondary traumatic stress and self-care inextricably linked. *Journal of human behavior in the social environment*, 29(1), pp.37–47.
- Prop. 2009/10:55 *En politik för det civila samhället*. Stockholm: Kulturdepartementet.
- Socialstyrelsen (2008): *Krisstöd vid allvarlig händelse*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2013): *Fristad från våld- en vägledning om skyddat boende*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socionomkraft (2021): Ursprung till stress hos socialsekreterare. *Socionomkraft*.
<https://www.socionomkraft.se/minsida/17-artiklar/37-ursprung-till-stress-hos-socialsekreterare> (Hämtad 2021-02-10).
- Svedmark, E., (2019): ”Att skydda individen från skada” I: Hildur Kalman & Veronica Lövgren (red.) *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.
- Tavormina, M. & Clossey, L., (2017): Exploring crisis and its effects on workers in child protective services work. *Child & Family Social Work*, 22(1), pp.126–136.
- Vetenskapsrådet (2002): *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Wettergren, Åsa., (2013): *Emotionssociologi*. Malmö: Gleerups.

Bilagor

1. Informationsbrev till respondenter

Hej!

Nedan finner du information till dig som är intresserad av att delta i intervju till vår kandidatuppsats. Vi som skriver uppsatsen heter Elin Axén och Johanna Brunskog och studerar på Socionomprogrammet på Göteborgs universitet. Syftet med studien är att närmare studera socionomers personliga upplevelse av att möta människor i kris, samt hur man hanterar de känslor som uppkommer i arbetet. Vi uppskattar att intervjun tar ca 1 h och är tacksamma om du kan tänka dig att dela med dig av din tid och dina erfarenheter.

Vår studie tar hänsyn till de forskningsetiska principer som följer;

- Din medverkan i vår studie är frivillig och du kan avbryta ditt deltagande om du så vill. Vid intervjutillfället inhämtar vi ditt samtycke till intervju muntligen.
- Om samtycke finns önskar vi att spela in intervjun för att säkerställa korrekta citat. Materialet kommer endast användas i forskningssyfte. Material i form av inspelningar och transkriberingar som tillkommer från intervjuerna kommer endast vi skribenter ha tillgång till. Vissa ofärdiga delar av materialet kommer däremot eventuellt att diskuteras i samråd med vår handledare. Råmaterialet raderas efter examination. Den färdiga uppsatsen kommer att offentliggöras i enlighet med Universitetets riktlinjer. Vill du senare ta del av den färdiga uppsatsen får du gärna kontakta oss.
- Vår ambition är att förhindra igenkänning genom att deltagare samt berörda verksamheter avidentifieras på så sätt att detaljer som namn och arbetsplats inte avslöjas. Viss korrigerings av valda citat kan ske för att ytterligare hindra härledning till respondenter. Vi kommer inte heller nämna berörd kommun utan endast vilken typ av organisation eller verksamhet det rör sig om.

Om du är intresserad och har möjlighet att delta, eller om du har några frågor får du gärna kontakta någon av oss. Du kan också kontakta vår handledare för ytterligare frågor om uppsatsen. Tack på förhand!

Elin Axén

gusaxenel@student.gu.se

0704933511

Johanna Brunskog

johannabrunskog@gmail.com

0763072800

Handledare: Elias Ternström

elias.ternstrom.2@socwork.gu.se

2. Intervjuguide

Definition av kris

- Hur skulle du beskriva en kris?
- vill du berätta lite om din upplevelse av att arbeta med människor i kris?
- vad skulle du säga krävs av dig som socionom i arbetet med människor i kris?
- vad tänker du ligger bakom en kris?
 - vilka livsomständigheter/händelser?
- hur kan en kris se ut hos målgruppen du möter?
 - vilka omständigheter som utlöser kris är vanliga? (för din målgrupp)
 - finns det andra omständigheter som är mer unika för den målgrupp du möter?
- hur kommer kris till uttryck hos de du möter i ditt arbete?
 - vilka egenskaper eller beteenden?
- vill du berätta om specifikt fall då du mött någon i kris?
- hur upplever du att en kris påverkar den drabbade?
- vilka faktorer kan verka skyddande i en krissituation?
- vilka faktorer kan förvärra krisen?
- vilka insatser behöver dem du möter i kris?
- vad är hjälpsamt för återhämtning?

Känslor & strategier för att hantera dessa i mötet med människor i kris

- vad brukar du känna inför möten med människor i kris?
- hur brukar du förbereda dig känslomässigt inför ett möte med någon i aktiv kris?
- vilka känslor uppkommer/närvarar hos dig när du möter någon i kris
 - vilka känslor upplever du att du bör uppvisa i dessa möten? hur hanterar du det?
 - vilka känslor upplever du att du behöver dölja?
 - hur hanterar du de känslor som dyker upp?
- Vill du berätta lite om din upplevelse av att ta del av traumatiska berättelser eller klienters svåra omständigheter?
 - Hur påverkar dessa berättelser dig?
 - Vilka känslor uppkommer?
- vilka specifika omständigheter eller berättelser upplever du är svårast att hantera känslomässigt?
- Vad önskar du kunna göra för de människor i kris som du möter?
- känner du att din vilja att hjälpa ibland begränsas?
 - hurdå/ av vadå?
 - vilka känslor väcker det inom dig?

- vill du beskriva en situation eller ett fall som påverkat dig känslomässigt?
 - vilka känslor var det som uppkom i just den här situationen
 - hur hanterade du dem?
- Vill du berätta om en specifik situation där dina egna känslor blev överväldigande?
 - hur kom detta till uttryck i arbetet?
 - hur hanterade du det?
- Efter möten/samtal med människor i kris, vad händer med dina känslor efteråt?
 - upplever du att du har utrymme att hantera dessa?
 - vill du beskriva något specifikt som kan hjälpa dig efter svåra möten?
- hur gör du för att inte ta med svåra berättelser hem?
 - i de fall när känslor från arbetet kommer med hem, vad gör du då?
- vad skulle du säga är nödvändigt för att klara av ditt arbete känslomässigt?
- har du funnit verktyg som funkar för dig? Det vill säga strategier som är hjälpsamma för dig?
 - i så fall vilka?
 - hur har dessa hjälpt dig?
- finns det strategier som du har använt dig av och som varit mindre bra för dig?
 - hur har dessa sett ut?
 - hur har det påverkat dig?
- hur gör du för att orka möta det svåra?
- upplever du att det ibland kan bli för mycket att hantera känslomässigt?
 - hur kommer detta till uttryck hos dig?
 - vad har legat bakom?
 - hur påverkar det dig?
- vilka verktyg tillhandahåller din arbetsplats för att stödja din känslohantering?
 - på vilket sätt hjälper de dig?
- Hur upplever du arbetet i sin helhet?