



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Begravningsentreprenören ger socialt stöd

En kvalitativ intervjustudie
av stödjande inslag i begravningsentreprenörers arbete kring anhöriga

SQ1562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits
Kandidatnivå
Höstterminen 2013
Författare: Lisa Karlsson
Handledare: Tore Brännberg

Abstract

Titel Begravningsentreprenören ger socialt stöd - En kvalitativ intervjustudie av stödjande inslag i begravningsentreprenörers arbete kring anhöriga
Författare Lisa Karlsson
Nyckelord Begravningsentreprenör, socialt stöd, anhörig, förlust.

Syftet med denna uppsats har varit att undersöka och beskriva socialt stödjande inslag som kan förekomma i det arbete som begravningsentreprenörer utför i anknytning till anhöriga som beställer begravning. Vidare att ta reda på hur begravningsentreprenörer utformar sitt arbetssätt och sin verksamhet, utifrån att de arbetar gentemot en kundkrets som nyligen förlorat någon närstående. *Metoden* som användes var kvalitativ intervju, och materialet som samlats in genom intervjuer med sex begravningsentreprenörer analyserades utifrån följande *frågeställningar*:

Vilka stödjande/hjälpande handlingar, bemötanden och roller kan identifieras i begravningsentreprenörers arbete samt möte med anhöriga? Vilka uppföljande stödjande funktioner kan finnas kopplat till begravningsentreprenad? Hur inverkar begravningsentreprenörernas tankar om de anhörigas behov och situation, på arbetssätt och på utformningen av moment i begravningsprocessen?

Resultat: Begravningsentreprenörerna i förevarande studie ger socialt stöd med tyngdpunkt på kognitivt (vägledning/information) och praktiskt stöd, där man försöker att bemöta olika behov av t.ex. delaktighet, avlastning, struktur, förutsägbarhet, trygghet eller kunskap, i och kring momenten i begravningsprocessen. Begravningsentreprenörerna ser att flera av dessa faktorer har betydelse för de anhöriga i deras situation och en del för deras sorgprocess. Då behoven ofta är individuella så krävs genomgående bra lyhörddhet i mötet med de anhöriga. Man har ingen uppföljande verksamhet i sorgerådgivande syfte. Flera beskriver dock ett lyssnande och stöttande bemötande, som för ett par informanter kan sträcka sig även till spontana samtal på ett medmänskligt stöttande plan.

Förord

Först vill jag rikta ett stort tack till er begravningsentreprenörer och kundrådgivare för de trevliga, intressanta och för uppsatsen mycket värdefulla intervjuer, som jag fick med er! Tack för alla beskrivningar, tankar och förklaringar som har gjort denna uppsats möjlig. Som ni kommer att märka så ryms inte hälften av alla intressanta perspektiv som ni delat med er av kring ert arbete, i denna c-uppsats. Det som inte fick plats, bär jag med mig i form av ökad kunskap och förståelse för ert mångfacetterade yrke.

Jag vill också tacka dig Tore, för din handledning. Tack för ditt tålmodiga och alltid tillgängliga stöd! Tack för hjälp med nya tankesätt, tips och förenklingar de gånger som jag fastnat. Tack för att du från första stund uppmuntrade mig i mitt ämnesval och gav mig vägledning i hur jag skulle tänka kring/inleda en studie av ett för mig nytt område.

Ett stort, varmt tack också till alla mina nära och kära som stöttat och väntat så länge.

Karmar från Lisa

INNEHÅLL

INTRODUKTION	1
Uppsatsens syfte	2
Frågeställningar	2
Avgränsningar och förändringar under studiens gång	2
BEGRAVNINGSPROCESSEN OCH DESS BEGREPP	3
<i>Medverkande i begravningsprocessen</i>	3
<i>Hämtning av den avlidne</i>	4
<i>Begravningsplanering/kundsamtal</i>	4
<i>Kontakt med de anhöriga under begravningsförberedelserna</i>	5
<i>Samtal med prästen eller borgerlig officiant</i>	5
<i>Svepning/påklädning och kistläggning</i>	5
<i>Visning</i>	6
<i>Begravning och minnesstund</i>	6
<i>Gravsättning och uppföljning</i>	6
<i>Planering av egen begravning</i>	7
TEORETISK RAM OCH TIDIGARE FORSKNING	8
Begravningsentreprenörer och kundomsorg (aftercare)	8
Sorg och kris vid förlust av närstående	9
Coping vid förlust av närstående	11
<i>Expressiv coping</i>	12
Sorgperspektiv som förespråkar ett fortsatt men förändrat band till den avlidne	12
Socialt stöd	13
METOD OCH MATERIAL	15
Forskningsstrategi	15
<i>Kvalitativ intervju</i>	15
<i>Induktion och deduktion – strategi beträffande förhållandet mellan teori och empiri</i>	15
Kunskapsteoretisk ansats	15
Förförståelse	16
Urval och rekrytering	16
Formulering av intervjuguide	17
Intervju	18
Analys	18
Resultatpresentation	18
Diskussion kring metod och utförande	18
<i>Urval och design</i>	18
<i>Validitet</i>	19
<i>Reliabilitet</i>	20
<i>Generaliserbarhet</i>	20
Etik	20
<i>Kring informering om syftet</i>	21

RESULTAT OCH ANALYS	22
Tillgänglighet, kontinuitet, information och anpassade lösningar	22
<i>Lämplig tid för begravningsplanering – en vägning</i>	22
<i>Att finnas med och informera genom processen</i>	24
<i>Lösningar som undviker oro</i>	26
Tillfällen att prata om dödsfallet och om den avlidne som person	27
Information och vägledning kring begravningsutformning och andra beslut	29
<i>Valfrihet och personlig begravning v.s. avlastning eller trygghet i tradition</i>	29
<i>Vägledare</i>	30
<i>Anpassning av råd</i>	31
Hjälp med det praktiska	32
Hjälp till delaktighet i förberedelser och riter	33
<i>Påklädning och visning</i>	33
<i>Deltagande vid begravningen</i>	35
<i>Engagemang i det praktiska samt bekräftelse i egen uppgift</i>	36
Strukturering	38
Samtal om sorg och stödjande uppföljning	38
Sammanfattning - Olika former av stöd samt balansering efter stödbehov	41
<i>Kognitivt stöd</i>	41
<i>Emotionellt stöd</i>	41
<i>Praktiskt stöd och avlastning</i>	42
<i>Balansering av hjälp efter olika stödbehov</i>	42
SLUTSATS	43
Socialt stödjande inslag i ett behovsbalanserande arbetssätt	43
DISKUSSION	43
Upplevelseaspekten och framtida forskning	44
REFERENSLISTA	45
Bilaga 1 – Noter	49
Bilaga 2 – Förfrågan om intervju	50
Bilaga 3 – Intervjuguide	51
Bilaga 4 – Samtycke till deltagande	53

INTRODUKTION

Begravningsentreprenörsvyrket är ett mångfacetterat yrke, där en utav arbetsuppgifterna innebär att möta och samtala med kunderna som beställer begravning. Kundkretsen utgörs oftast av personer som helt nyligen förlorat en närstående och som uppsöker begravningsbyrån för att ordna med begravning åt den avlidne. De förutsättningar som råder vid kundmötet är därför av ett särskilt slag – de anhöriga kan befinna sig i ett tillstånd av både sorg och akut kris som initierats av förlusten (Fyhr 2003, Åkesson 1997). När jag i olika sammanhang bakåt i tiden, har fört begravningsentreprenörsvyrket på tal, så har en del personer berättat om sina personliga upplevelser kring begravningsentreprenörers bemötanden. En del har varit positiva och en del negativa. En person undrade om begravningsentreprenörer har någon speciell utbildning bakom sitt – som personen upplevde det – empatiska bemötande eller om det var en egenskap hos just den begravningsentreprenören.

Utifrån detta, har jag kommit att fundera över hur begravningsentreprenörers arbetssätt och roll i mötet med de anhöriga ser ut och förhåller sig till att det rör sig om en förlustdrabbad kundkrets. Finns det några likheter med andra yrkesgrupper som arbetar inom verksamheter där delar utav arbetet består i att möta och även stödja, förlustdrabbade personer (t.ex. diakoner, kuratorer och sjukvårdsyrken)? Finns det inslag i det bemötande eller i den hjälp som ges av begravningsentreprenörer i mötet med de anhöriga, som kan hänföras till (psyko)socialt stöd? Med sin bok *Sorgerådgivning och sorgeterapi – En bok för alla som möter och vill hjälpa sörjande* (2006) vänder sig William Worden (professor i psykologi) till personer som arbetar inom yrken av ovan slag. Han menar att man inte behöver inrätta ett nytt yrke som sorgerådgivare (för att kunna hjälpa/stödja förlustdrabbade) utan instämmer med socialarbetare Reilly:

”Vi behöver mer omtanke, större känslighet och vara mer aktiva när det gäller den här frågan inom ramen för befintliga professionella grupper, dvs. präster, begravningsentreprenörer, familjeterapeuter, sjuksköterskor, socialarbetare och läkare” (Reilly 1978, citerad i Worden 2006 s.6).

Inför denna studie, kunde jag inte hitta någon tidigare litteratur som beskriver Sveriges begravningsentreprenörers arbete i anknytning till de anhöriga, utifrån ett renodlat (psyko)socialt stödperspektiv, vilket gjorde det särskilt intressant för mig att undersöka. Likaså vad bakgrunden till ett sådant arbetssätt kan vara. T.ex. byråns eller organisationens ramar och regler, utbildning, kurser, erfarenheter (tidigare eller inom yrket) eller personliga intressen. En intressant delfråga i detta var om det finns någon medveten teoretisk förankring när det gäller utformningen av arbete i anknytning till anhöriga.

I studier för sin avhandling, som bl.a. behandlar begravningsentreprenörsvyrkets professionalisering i Sverige (avgränsat till begravningsentreprenörer inom Sveriges Begravningsbyråers Förbund, SBF) fann Anna Bremborg Davidsson (2002) en tendens till att begravningsentreprenörer utvecklar sin verksamhet mot ökad service och däribland en sorgeinriktad sådan. Hon skriver att *sorgefältet* är ett nytt verksamhetsfält för begravningsentreprenörerna, för vilket de ännu inte har hittat verksamhetsformerna men att de bl.a. gärna vill ha någon uppföljande verksamhet. I och med denna läsning, så väcktes även en undran hos mig huruvida denna professionsrelaterade utveckling som Bremborg skrev om 2002, nu (knappt tio år senare) har tagit form och hur detta i så fall syns i enskilda begravningsentreprenörers arbetssätt. Kan det vara så att det sociala stödet inte är begränsat till kontakterna kring begravningen, utan fortlöper genom någon form av uppföljning?

Tidigare under socionomutbildningen, i jakt på en praktikplats inför min studiepraktik, så hade jag sökt på Fonus och SBF:s hemsidor, för att se om det fanns kuratorer som arbetar inom begravningsentreprenad. Jag hittade då information, hänvisningar och länkar till olika fristående stödfunktioner men inget om kuratorer eller liknande inom – eller kopplade till – verksamheten. En uppbyggnad av sådana samarbeten skulle kunna vara tecken på en sorg-/stödinriktad utveckling och var därmed också intressant att fråga kring.

Uppsatsens syfte

Syftet med denna studie, är att undersöka och beskriva socialt stödjande inslag som kan förekomma i det arbete som begravningsentreprenörer utför i anknytning till anhöriga som beställer begravning. Vidare att ta reda på (om) och hur begravningsentreprenörer utformar sitt arbetssätt och sin verksamhet, utifrån att de arbetar gentemot en kundkrets som nyligen förlorat någon närstående.

Frågeställningar

- Vilka stödjande/hjälpanande handlingar, bemötanden och roller kan identifieras i begravningsentreprenörers arbete samt möte med anhöriga?
- Vilka uppföljande stödjande funktioner kan finnas kopplat till begravningsentreprenad?
- Hur inverkar begravningsentreprenörernas tankar om de anhörigas behov och situation, på arbetssätt och på utformningen av moment i begravningsprocessen?

Avgränsningar och förändringar under studiens gång

Av utrymmesskäl så har jag fått göra nya avgränsningar i uppsatsen inför analysen, vilket har givit uppsatsen en smalare inriktning sedan intervjuerna genomfördes:

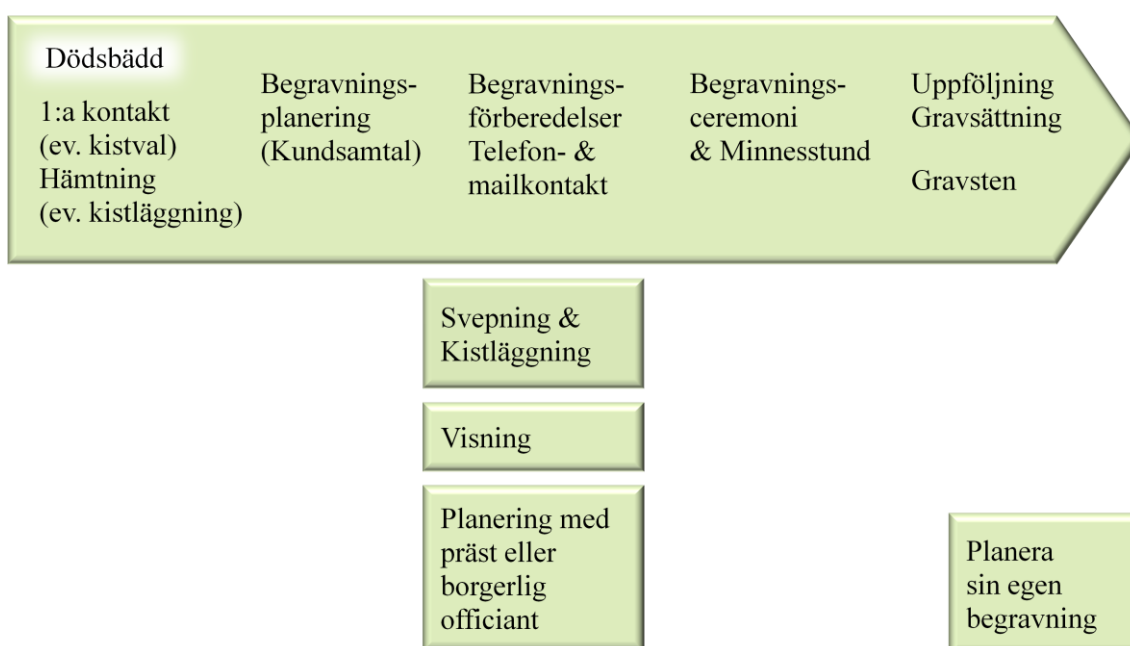
De ursprungliga frågeställningarna innefattade mer utav det beskrivna problemområdet. De var konstruerade för att undersöka vilka olika faktorer som skulle kunna tänkas inverka på begravningsentreprenörers arbetssätt. Dessutom valde jag inledningsvis att öppna upp för alla beskrivningar av *socialt arbete* som utförs av begravningsentreprenörer, även om mitt grundfokus var att undersöka socialt stöd. Jag ville inte riskera att gå ut för smalt i studiet av ett yrkesområde som var nytt för mig men det visade sig istället bli för brett.

Syftet har nu omformulerats för att precisera att det främst handlar om att beskriva socialt stöd. Detta material räcker mer än väl till en uppsats. När det gäller undersökning av faktorer som skulle kunna inverka på begravningsentreprenörers arbetssätt, så har sådana med inriktning på profession, utbildning, organisation, tidigare yrkesbakgrund, verksamhets-/samhällsutveckling eller liknande, exkluderats. Fokus för analys ligger nu huvudsakligen på hur begravningsentreprenörers tankar om de anhörigas behov i situationen inverkar. Denna avgränsning gjordes delvis utifrån intervjumaterialet, som innehåller rikligt med sådana beskrivningar (även om andra inverkande faktorer också har nämnts av informanterna). Beslutet underlättades också av att jag hittills inte har funnit någon tidigare forskning, där begravningsentreprenörers utformning av socialt stödjande arbetssätt utifrån tankar om de anhörigas behov och situation, har beskrivits lika ingående som flera andra utav de områden som ursprungligen fanns med i mina frågeställningar.

BEGRAVNINGSPROCESSEN OCH DESS BEGREPP

Händelseförloppet som följer efter att någon har avlidit omfattar vanligen ett flertal moment (se t.ex. Begravningsidan 2012; Bremborg 2002; Fonus 2012a). För att underlätta läsningen av studiens resultat, ges här en översiktlig beskrivning av de moment och begrepp som är aktuella för studien, samt av olika kontakttillfällen mellan begravningsentreprenörer och anhöriga (Figur 1). Eftersom förfaranden kan variera en del mellan olika begravningsbyråer, så har jag försökt att i första hand hämta informationen ur de olika beskrivningar som studiens informanter har givit, så att översikten så nära som möjligt ska spegla förhållandena i deras verksamhet.

Figur 1. Begravningsprocessen, en selektiv översikt



Kontakttillfällen mellan begravningsentreprenör och anhöriga samt moment under begravningsprocessen, som är av betydelse för uppsatsen (Begravningsidan 2012; Bremborg 2002, s.12; Fonus 2012a; studiens informanter).

Medverkande i begravningsprocessen

Flera begravningsentreprenörer ser begravningsbyråns uppdrag under begravningsprocessen som ett projekt, kring vilket den interna personalen samarbetar. På en del begravningsbyråer delar man upp ansvaret för t.ex. rådgivning, bokföring, transport, svepning och visning, på olika medarbetare. Moment som svepning/påklädning och transport/hämtning av den avlidne, kan även utföras av en separat organiserad transportgrupp som är gemensam för flera kontor inom en större begravningsbyrå/kedja. Begravningsentreprenören blir lite som en projektledare, som håller i kundbesök, planering och kontakter fram till begravningen och gravsättningen, samt är med på själva begravningen. En del begravningsentreprenörer är själva alltid med i samtliga moment under processen.

Begravningsentreprenörer kan ha nära samarbete med t.ex. jurister och gravstensgravörer, som ibland har sin verksamhet under samma tak och till vilka man kan hänvisa de anhöriga. Inför själva begravningsceremonin har man samarbete med t.ex. cateringfirmor, florister, solister och musiker, som man anlitar efter anhörigas önskemål

om utformning. Man har också kontakt med aktuell präst, kyrkovaktmästare och organist inför kyrklig begravning eller motsvarande kontakter inför borgerlig begravning.

Hämtning av den avlidne

Den första kontakten sker oftast genom att anhöriga ringer till begravningsbyrån efter dödsfallet och har frågor kring hämtning av den avlidne och hur man skall börja planera/förbereda begravningen. En del begravningsentreprenörer är själva med och hämtar den avlidne på platsen för dödsfallet. Andra överlåter uppgiften helt till transporten, medan ytterligare en del åker med ut när de har jour. Hämtning kan ske med bår eller kista. Vid bårhämtning förs den avlidne till ett bårhus i väntan på kistläggning. De anhöriga väljer då ofta kista i samband med begravningsplaneringssamtalet på begravningsbyrån. Om anhöriga vill att den avlidne hämtas i kista, så får de först välja ut (beställa) en kista. Den avlidne görs då i ordning och kistläggs direkt vid dödsbädden. Därefter transporteras den avlidne i kistan till bisättningslokalen, som är begravningshuvudmannens förvaringslokal för kistor (Fonus 2012b; Forslund 2013). Begravningshuvudman är den församling inom Svenska kyrkan eller kommun som håller med begravningen/begravningsplats (Begravningslag 1990:1144, 1kap, 1§) och anhöriga bör således också veta var man vill att begravningsceremonin skall äga rum för att man skall kunna transportera kistan till rätt bisättningslokal. I bisättningslokalen får kistan stå fram till begravningsceremonin eller kremering/gravsättning (Forslund 2013). Det är de anhöriga som ansvarar för iordningställande (påklädning o.s.v.) och kistläggning av den avlidne, liksom transport till bisättningslokal (Bremborg 2002; Forslund 2013). Vanligtvis så anlitas dock begravningsbyrå för dessa moment (Bremborg 2002). Det enda som egentligen måste ske genom begravningsbyrå, är köpet av kista.

Begravningsplanering/kundsamtal

Begravningsplaneringssamtalet (kundmötet) utgör det huvudsakliga mötet med de anhöriga inför begravningen. Informanterna berättar att ett kundsamtal normalt tar ca två timmar men kan variera alltifrån en till fyra timmar beroende på hur mycket man diskuterar kring begravningsutformningen och annat. Vid en traditionell begravning, där utformningen är känd på förhand, så går planeringen ofta snabbt. En modernare kyrklig begravning kan ge utrymme för personliga inslag som skall pratas igenom. Den borgerliga begravningen är fri till sin form, vilket öppnar upp för anhörigas egna idéer. Den kräver i gengäld mer engagemang och man har inte tillgång till kyrka, präst, organist eller vaktmästare, så det blir mer för anhöriga att ordna med själva. Det finns även de som hoppar över begravningsceremonin helt – så kallad *direktkremation*, där man kremerar och gravsätter direkt.

Listan med punkter som skall gås igenom under begravningsplaneringssamtalet är lång.

”Det finns en uträkning som säger att – nu vet jag inte exakta siffran men jag tror att det är 63 frågor som man ska besvara vid ett begravningsbesök.” (Marcus)

Några exempel på saker som informanterna nämner att de går igenom vid planeringen:

Ska den avlidne kremeras eller jordbegravas? Vill de anhöriga ha visning av den avlidne? Ska det vara kyrklig eller borgerlig begravning? Var ska begravningen ske (kyrka/församling eller lokal/plats)? Hur skall annonsen se ut? Vilken kista och/eller urna vill man ha? Vill man ha blommor eller annan utsmyckning? Hur skall programmet för begravningsceremonin se ut? Vill man ha solist? Ska det vara någon samling/minnesstund efteråt? Ska man äta något under samlingen?

Begravningslagen (1990:1144) säger, enligt 5:e kapitlet, 1§ att ”När någon har avlidit, bör hans önskan om kremering och om gravsättningen såvitt möjligt följas av den som i egenskap av anhörig eller närstående eller annars ordnar med gravsättningen.”. Om man har en kyrklig begravning så gäller enligt Kyrkoordningen (1999, 24 kap, 3§) att ”När någon har avlidit bör man så långt det är möjligt följa hans eller hennes önskan om begravningens utformning”.

Förutom att gå igenom begravningsalternativ, så informerar begravningsentreprenörerna också om t.ex. begravningsprocessen, befintliga regler och ekonomi – att det är dödsboet som står för begravningskostnaderna o.s.v. När man har gått igenom allting inför begravningen så skrivs en offert, där alla uppgifter står med. Några av informanterna berättar att de är noga med att informera de anhöriga om att allt som man har pratat om under kundsamtalet inte är hugget i sten utan att man kan gå hem och fundera vidare om det finns saker man är osäker på. Det händer också att anhöriga vill uppsöka fler begravningsbyråer för jämförelse.

Kontakt med de anhöriga under begravningsförberedelserna

Kommunikationen mellan begravningsentreprenören och de anhöriga, kring förberedelser fram till begravningsdagen, sker vanligtvis via telefon och e-post. Hur många kontakter det blir varierar beroende på hur snabbt alla bitar kring begravningen faller på plats. Förutom kommunikation kring själva begravningen och minnesstunden, så är det också en del pappersarbete, med postgång/e-post till de anhöriga. Dagen innan begravningen är det viktigt att stämma av med familjen och gå igenom det praktiska igen, med tider och vad som skall ske, påpekar några informanter.

Samtal med prästen eller borgerlig officiant

Vid kyrklig begravning får de anhöriga träffa prästen för att prata vidare om ceremonin och berätta om den avlidne för att prästen skall kunna formulera ett personligt griftetal. Begravningsentreprenören kontaktar församlingen och bokar begravningstid, lämnar uppgifter om dödsfallet och om anhöriga, så att prästen kan kontakta dem för mötet. Vid borgerlig begravning kan anhöriga själva hålla i talet och ceremonin eller överlåta det till någon de känner eller till en borgerlig officiant. Det finns både privata och kommunala officianter att anlita. (De kommunala är gratis). Begravningsentreprenörerna kan boka dessa åt de anhöriga på samma sätt som en präst och officianten tar då kontakt med de anhöriga för motsvarande samtal inför begravningen. En del begravningsentreprenörer har utbildat sig till officiant och om anhöriga väljer att anlita begravningsentreprenören, så blir det alltså ytterligare ett möte dem emellan inför begravningen.

Svepning/påklädning och kistläggning

Den avlidne görs i ordning, sveps/kläs och läggs/bäddas ner i sin kista (kistläggning) vid dödsbädden eller på bårhuset, inför transporten till bisättningslokalen. Idag vill anhöriga ofta att den avlidne kläs i sina privata kläder – t.ex. sina finkläder. En del vill fortfarande ha *svepskjorta* eller *svepdräkt*, vilken har sitt ursprung i den kristna *svepningen*, som innebar att man svepte den avlidne i ett lakan, i likhet med Jesus som sveptes i vit linneduk (Forslund 2012a). Iordningställandet består förutom svepning eller påklädning i att t.ex. kamma och raka den avlidne. Man skall också se till att mun och ögon är slutna. Ibland förekommer det att man sminkar den avlidne för att t.ex. tona ner ett blåmärke. Om anhöriga vill så kan de medverka vid påklädning och kistläggning

(även om det inte sker vid dödsbädden). Personliga saker kan läggas ner i kistan till den avlidne.

Visning

Hos begravningshuvudmannen (ofta i anslutning till bisättningslokalen) skall det finnas möjlighet för närstående att komma och se den avlidne i kistan – på en så kallad *visning* (Forsslund 2012b). Det är de anhöriga som väljer om de vill ha en visning. Det brukar vara begravningsbyrån (ofta den begravningsentreprenör som de anhöriga har varit i kontakt med) som håller i denna. Även vid visning kan personliga saker läggas ned i kistan.

Begravning och minnesstund

Andelen borgerliga begravingar i Sverige ökar men de kyrkliga begravingarna dominerar. Enligt en sammanställning av SBF och Memento service AB (2013) så var drygt 9% av begravingarna år 2011 i Sverige, borgerliga. Som nämnts så förekommer även att man inte har någon begravningsakt alls, utan den avlidne kremeras och gravsätts direkt (*direktkremation*). En annan variant är att man efter kremering håller begraving kring urnan istället för kistan.

Begravningsentreprenörerna är med på begravingen där de ser till att allt fungerar, delar ut programblad, visar besökarna vart de skall sitta o.s.v. En del är också officianter vid borgerliga begravingar och håller då i hela ceremonin. Ett par informanter beskriver hur de stämmer av med de medverkande innan (t.ex. solister, vaktmästare) så att alla är laddade, kommer i tid o.s.v. Det estetiska är också viktigt – att göra fint och ombonat runt kistan för ett varmt och vackert intryck.

Minnesstunden är en samling för begravningsällskapet efter begravingen, som planeras (inbjudan av gäster, lokal, mat/fika o.s.v.) under planeringssamtalet. Det tycks variera i vilken grad begravningsentreprenörerna deltar under minnesstunden. Några informanter beskriver hur de brukar starta upp samlingen, eventuellt läser upp minnesblad – handling som utvisar att någon skänkt en gåva/pengar till en minnesfond (Fonus 2012c) – och att de sedan tackar för sig.

Gravsättning och uppföljning

Efter begravingen brukar begravningsentreprenörerna kontakta anhöriga för att höra lite vad de tyckte om begravingen och påminna dem om moment som kan återstå, t.ex. kring urngravsättning. Gravsättning innebär att man placerar stoft eller aska inom en gravplats eller strör/placerar askan i minneslund eller på annan plats (Fonus, 2012c). Kistgravsättning innebär att den döde sänks ner i graven i sin kista. Begravningsceremonier med åtföljande kistgravsättning kallas ofta jordbegraving och begravningsällskapet kan då följa den avlidne från ceremonin till graven och även delta i själva kistsänkningen (Forsslund, 2012c). Idag är det dock vanligare att den avlidne kremeras innan gravsättning. Andelen avlidna som kremerades i Sverige år 2011 var enligt Sveriges kyrkogårds- och krematorieförbund, 78,6% (Ahlman & Samuelsson 2012). Anhöriga kan då välja att gravsätta urnan med askan (*urngravsättning*) i en grav. Datum för detta kan de boka via begravningsentreprenören. Några informanter berättar att de brukar närvara vid urngravsättningen. Ett annat alternativ är att sprida askan i en minneslund eller på annan plats (t.ex. i havet). Spridning i minneslunden sker anonymt, d.v.s. att man inte kan få veta var i minneslunden som en viss aska finns (Fonus, 2011). Spridningen utförs därför i frånvaro av anhöriga. Om de anhöriga skall köpa en gravsten via begravningsbyrån, så fortsätter kontakten mellan dem och begravningsentreprenören

även en tid efter gravsättningen. En gravsten kan dröja innan den är klar – tre månader nämner en informant. Det finns även de som väljer att vänta med gravsättningen tills stenen är på plats. Från och med den 1 maj 2012 gäller enligt Begravningslag (1990:1144, Kap5, 10§) att: ”Stoftet efter en avliden eller en dödfödd som avses i 2 kap. 3 § första stycket ska kremeras eller gravsättas snarast möjligt och senast en månad efter dödsfallet”. När intervjuerna i förevarande studie ägde rum, hade man *två* månader från dödsfallet på sig att kremera eller kistgravsätta den avlidne. När väl kremeringen är utförd, kan man vänta med urngravsättningen i upp till ett år.

Planering av egen begravning

På många begravningsbyråer har man möjlighet att dokumentera sina önskemål inför sin egen begravning. Fonus har t.ex. det *Vita Arkivet* och inom SBF finns *Livsarkivet*. På Fonus berättar en informant att ganska många kommer in och planerar sin begravning med dem och att hjälpen då ofta handlar om att besvara praktiska frågor om vad man får lov att göra o.s.v. En del återvänder till begravningsbyrån efter begravning av t.ex. maka eller make, för att planera sin egen begravning.

TEORETISK RAM OCH TIDIGARE FORSKNING

Den teoretiska ramen för uppsatsen, utgörs av olika teorier, perspektiv och modeller som förklarar sorgeprocessen i samband med en förlust av närstående och beskriver vad som i tidigare forskning har visat sig kunna vara gynnsamt (när det gäller både sörjandet och olika former av stöd) för människor i sorg och/eller kris. I analysen kommer dessa att användas för att beskriva begravningsentreprenörers (informanternas) arbetsätt ur ett stödperspektiv samt jämföra med deras tankar om de anhörigas behov i situationen och vad som kan utgöra hjälp.

Eftersom teorier och modeller kring sorg och förlust, har utvecklats genom bidrag från flera forskningsområden, så kommer jag i det följande att integrerat presentera sådan tidigare forskning, modeller och teori. Detta för att åstadkomma en lättfattlig och lättläst beskrivning.

Under denna rubrik beskriver jag också den sparsamma litteratur som jag har kunnat hitta kring begravningsentreprenörers möte med anhöriga, samt begreppet kundomsorg. I de fall där annan forskning (t.ex. om sorgeprocessen) ger exempel på vilken betydelse som begravningsförberedelser eller begravningsutformning kan ha i sammanhanget, så presenteras detta i anslutning till forskningsämnet eller direkt till den senare analysen.

Begravningsentreprenörer och kundomsorg (aftercare)

Internationell litteratur beskriver att många begravningsbyråer i t.ex. USA och på Nya Zeeland, driver en sorgeinriktad *aftercare* (se t.ex. Lensing 2001; Schäfer 2007; Worden 2006). Innehållet i denna aftercare varierar men innebär i stora drag att begravningsbyråer har infört uppföljning av sina kunder eller är aktiva genom andra former av insatser i samhället för att stödja människor i deras sorgearbete. Det kan t.ex. handla om

- Anordnande av årliga minnesstunder/högtider med musik och tändande av ljus.
- Sponsring av sorgegrupper eller hjälp till start av sorgegrupper knutna till byrån.
- Anställning av sorgerådgivare på byrån.
- Hänvisning och information om andra stödjande funktioner i samhället.
- Egen uppföljande kontakt med de anhöriga i form av hembesök och/eller telefonsamtal en tid efter begravningen.
- Utbildande verksamhet (föreläsningar) om sorg, begravning o.s.v. eller tillhandahållande av broschyrer om sorg till de anhöriga.

Förekomsten av litteratur kring begravningsentreprenörers arbete i anknytning till anhöriga i Sverige, är sparsam. Jag har inte funnit någon forskning som fokuserar på att beskriva arbetsätt hos begravningsentreprenörer i Sverige som kan utgöra socialt stöd för de förlustdrabbade kunderna.

I sin avhandling i religionssociologi, *Yrke: begravningsentreprenör – Om utanförskap, döda kroppar, riter och professionalisering*, studerar Anna Davidsson Bremborg (2002) SBF-an slutna begravningsentreprenörers arbete, utifrån ett aktörs- och förändringsperspektiv där en bred beskrivning av yrket och yrkesrollen ges och yrkets utveckling på olika verksamhetsfält analyseras. Entreprenörernas arbete och möte med anhöriga beskrivs utifrån olika perspektiv (bl.a. sociologiska perspektiv på sorg) och summeras i analysen som att begravningsentreprenörerna utvecklar sin verksamhet mot ökad service och har däribland tankar på en sorgeinriktad *kundomsorg*, d.v.s. en

vårdande uppföljande verksamhet efter begravningsuppdraget (svensk motsvarighet till aftercare) som man ännu inte funnit formerna för. Hon skriver att *sorgefältet*,

”[...] är ett nytt fält för begravningsentreprenörerna, där man ännu inte hittat formerna för verksamheten. I arbetet vill man sätta fokus på de anhöriga och medverka till en begravning som hjälper dem i sorgen. Man bygger upp ett förtroende mellan de anhöriga och byrån och vill gärna ha någon uppföljande verksamhet. Samtidigt vill man inte gå in i en allt för terapeutisk roll. [---]” (Bremborg, 2002, s. 212).

Vidare beskriver Bremborg (ibid.) begravningsentreprenörens olika roller (t.ex. *rådgivare, expert, medlare eller samtalspartner kring existentiella frågor*) egenskaper (t.ex. *lyhördhet och flexibilitet*) samt arbetsuppgifter i mötet med de anhöriga, utifrån ett yrkes-/professionsperspektiv. Läsningen bidrog med uppslag till områden att studera närmare ur ett stödperspektiv.

Begravningsentreprenörers arbete skildras också brett (men mer kortfattat) i ett kapitel i etnologen Lynn Åkessons (1997) bok *Mellan levande och döda – Föreställningar om kropp och ritual*. Utan att göra någon analys om vad det kan innebära för de anhöriga, så beskriver Åkesson hur begravningsentreprenörers bemötande av anhöriga kräver lyhördhet, empati och kunskap om vad som hjälper människor i kris. Vidare att entreprenörerna gärna får en terapeutisk roll. Åkesson citerar en begravningsentreprenör som beskriver sitt lyssnande och sina samtal med anhöriga som behöver prata i efterhand, som en ”social verksamhet” (ibid.).

Sorg och kris vid förlust av närstående

Historiskt sett har kunskaper om sorg och förlust främst vilat på psykoanalytisk/psykodynamisk grund (Lennéer Axelson, 2010). I *Sorg och melankoli* från 1917, föreslog Freud att sorgens funktion är att kapa de band som den efterlevande har till den avlidne, så att den energi (eller libido) som den efterlevande har investerat i den avlidne kan frigöras och dras tillbaka för att återinvesteras i nya relationer (Middleton et al. 1993; Stroebe & Schut, 2001a). Begreppet *sorgearbete* syftade på denna emotionella och kognitiva frigörelseprocess, där förlusten bearbetas genom konfrontation, vilket beskrevs som både smärtsamt och energikrävande (Lennéer Axelson, 2010). Komplicerad sorg förknippades med en oförmåga att arbeta sig igenom sorgen och klippa banden.

1980 beskrev Bowlby utifrån det anknytningsteoretiska perspektivet, att sorgearbetet är viktigt för att reorganisera representationer av den avlidne och självet (Stroebe & Schut, 2001a). Vidare att sorgearbetet sker genom en sekvens av överlappande faser (Lennéer Axelson, 2010):

- Ofattbarhet, förnekande och protest.
- Smärtsam saknad, längtan och ångest, liksom sökande och upptagenhet av personen.
- *Desorganisation*. Insikt om förlust, förtvivlan, tomhet och känsloutbrott.
- *Reorganisation*. Man har accepterat dödsfallet och återhämtar sig. Man bibehåller inre mentala representationer den avlidne personen och relationen.

En sorgprocess utlöses av händelser som innebär en avsevärd förlust för den drabbade, t.ex. en förlust av närstående (Fyhr, 2003). Om förlusten är tillräckligt påfrestande, d.v.s. om den ”innebär ett hot mot ens fysiska existens, sociala identitet och trygghet eller mot ens grundläggande möjligheter till tillfredsställelse i tillvaron” så kan även en kris utvecklas (Cullberg, 2006 s.19). Enligt Cullberg så befinner man sig i ett psykiskt

kristillstånd när: ”[...] ens tidigare erfarenheter och inlärdade reaktionssätt inte är tillräckliga för att man ska förstå och psykiskt bemästra den livssituation som man råkat in i” (ibid.). En akut kris karaktäriseras av kaos, kontrollförlust, funktionsoförmåga och en sämre förmåga att ta in information/fatta beslut (Bernler & Johnson, 2001; Cullberg, 2006; Lennéer Axelson, 2010). Fyhr (2003) menar att kris och sorg ofta sammanblandas då de ofta förekommer samtidigt efter en förlust och har liknande yttringar. De skiljer sig åt, framförallt genom att sorg inte på samma sätt som kris genererar kontrollförlust och att tidsförloppet för sorgen är längre (ibid.). Sorg och kris kräver därför olika bemötanden. Mer aktiva och handgripliga insatser krävs vid kris. T.ex. hjälp att fatta beslut och att strukturera/organisera den omedelbara framtiden. Sörjande personer som inte befinner sig i kris, är beroende av stöd i egna beslut, snarare än ett övertagande (ibid.). Vid både sorg och kris behövs trygghet ifrån omgivningen. Vid en förlust raserar sorgearbetet den inre trygghet som annars brukar stödja personer genom yttre förändringar eller osäkerheter i tillvaron (ibid.). Detta gör att en förlustdrabbad person behöver tillförsel av yttre trygghet som kompensation, för att orka driva ett sorgearbete. Om personen (medvetet eller omedvetet) bedömer att omgivningen inte är tillräckligt trygg, så initieras inget sorgearbete, utan detta skjuts upp på framtiden medan personen fokuserar på att hålla ihop och skydda sig från ytterligare påfrestningar (ibid.).

Fyhr (ibid.) beskriver vidare att en person i sorg pendlar mellan två världar. Ena stunden befinner sig personen i den *verkliga världen*, där den intellektuella insikten om förlusten finns och man är mottaglig för – och söker efter – information. I nästa stund flyr personen in i en *drömvärld* för att undkomma verkligheten, för att få vara i hoppet och illusionen. I drömvärlden är man inte mottaglig för information som förmedlar insikter om det inträffade men man samlar kraft och söker yttre trygghet inför nästa besök i verkligheten. Om den yttre tryggheten är tillräcklig, så orkar personen med fler besök i verkligheten med tiden. Pendlingen kan gå snabbt (speciellt när förlusten nyligen inträffat/man fått beskedet) med flera förflyttningar mellan världarna bara under ett samtal.

I sin bok *Sorgerådgivning och sorgeterapi – En bok för alla som möter och vill hjälpa sörjande*, beskriver Worden (2006) en uppgiftsbaserad modell för sörjandet. Denna modell menar han skiljer sig ifrån fasmodellerna, genom att den antyder ett mer aktivt sörjande där den efterlevande måste lösa vissa uppgifter för att komma vidare i processen (vilket han anser ligger närmare Freuds sorgearbete). Vidare menar han att detta synsätt öppnar upp för att sörjandet kan påverkas genom ingripanden utifrån (ibid.).

- Den *första* av processens uppgifter går ut på att den efterlevande skall inse och acceptera förlustens realitet – både intellektuellt och känslomässigt – för att inte fastna i ett förnekande. Att se den döde kan hjälpa den förlustdrabbade till sådan insikt (ibid.)
- Den *andra* uppgiften handlar om att arbeta sig igenom sorgens smärta. Att avfärda eller förneka sina smärtsamma känslor förhindrar processen. En idealisering av den avlidne kan vara ett sätt att undvika obehagliga känslor/tankar. Att hjälpa den efterlevande att identifiera och uppleva både sina positiva och negativa känslor kring förlusten och den avlidne (inklusive ångest, vrede, ensamhet, skuld-känslor eller hjälplöshet) så att dessa kan bearbetas, är därför ett sätt för t.ex. sorgerådgivare att stödja den efterlevande i uppgift II. Worden tar även upp att jordfästningen kan utformas så att den speglar den avlidnes liv och utmärkande drag samt bekräftar vad som var viktigt hos den döde. Detta kan hjälpa den anhörige att komma i kontakt med sina känslor och tankar kring den avlidne och det inträffade så att dessa kan bearbetas i uppgift II.
- Den *tredje* uppgiften går ut på att anpassa sig till levnadsförhållanden då den döde saknas.

- Som *fjärde* uppgift skall man känslomässigt omplacera den avlidne och gå vidare i livet.

I en kvantitativ studie som utförts i Norge och som ligger bakom Lars Johan Danbolts avhandling *De sørgende og begravelsesriten – En religionspsykologisk studie*, visar Danbolt (1998) att en låg grad av vad han kallar *sorgebeteende* under begravningsveckan, kan kopplas till en senare hög sorgeintensitet hos de anhöriga. Framförallt när det gäller ångest eller förlustrelaterade upplevelser (återföreningslängtan, återupplevelse av dödsfallet, att se och höra den avlidne eller ett undvikande av sådant som förknippas med den avlidne). Som faktorer som ökade graden av sorgebeteende, studerades de anhörigas deltagande i olika avskedshandlingar: Att ha sett den avlidne, att ha medverkat vid svepning/påklädning eller kistläggning, att ha haft bårändakt i samband med att den avlidne skulle föras ut från hemmet/äldreboende/sjukhus och att ha haft minnesstund efter begravningen. Enligt studieresultatet bidrog således ett aktivt deltagande i dessa avskedshandlingar under begravningsveckan, till en senare minskad sorgintensitet. Danbolt skriver att om man ser till etablerad psykiatrisk sorgeteori, så skulle en närliggande förklaring till avskedshandlingarnas betydelse för sorgen kunna vara att dessa – i egenskap av att vara realitetskonfronterande handlingar – initierar sorgeprocessen. I linje med Worden (ovan) så uttrycker Danbolt att insikt om förlustens realitet kan motverka senare förnekelse:

”realitetskonfronterande handlinger hjälper den etterlatte til å fastholde dødsfallet som virkelig, også følelesmessigt. I ytterste fall kan realitetskonfrontasjonene motvirke benekting av virkeligheten og mulige patologiske eller psykotiske utslag av sorgen. At realitetskonfronterende handlinger setter i gang sorgen og driver den inn i et naturlig leie, er en nærliggene tenkemåte [...]” (Danbolt, 1998, s.113).

I samma studie visade det sig också att, i ju högre utsträckning som de anhöriga hade anlitat begravningsbyrå till att ordna kring begravningen, desto mindre deltog de anhöriga i de avskedshandlingar som studien visade var gynnsamma för sorgearbetet.

Coping vid förlust av närstående

Genom framförallt Richard Lazarus och Susan Folkman startade och växte en omfattande copingforskning fram (Lennéer Axelson, 2010). I en review kring modeller för coping vid förlust, sammanfattar Stroebe & Schut (2001a) copingens betydelse vid förlust. Med coping menas en persons kognitiva och beteendemässiga ansträngningar att klara av (reducera, minimera, bemästra eller tolerera) inre och yttre krav på personen (ibid.). Personer använder sig av olika copingstrategier (som kan vara mer eller mindre framgångsrika) för att bemästra den stressfyllda situation och emotionella reaktioner som kommer med en förlust. Två generella typer av copingstrategier (problem- v.s. känslufokuserad coping och konfronterande v.s. undvikande coping) är särskilt relevanta vid förlust (ibid.). Problemfokuserad coping är inriktad på att hantera och förändra problemet som har orsakat stressen. I förlustsammanhang kan det t.ex. röra sig om att lösa problem relaterade till framtid och livsomställning. Känslufokuserad coping handlar om bemästring av de känslor som problemet framkallar. Vissa aspekter av sorg kan mötas bättre med en känslufokuserad coping, eftersom en förlust är irreversibel och måste accepteras. Att framgångsrikt ta sig igenom sorgen, kräver både problem- och känslufokuserade copingstrategier (ibid.). Konfronterande coping innebär t.ex att man möter sina känslor genom sorgearbetet, medan det också finns undvikande strategier för att – åtminstone tillfälligt – skingra tankarna från känslor och problem.

Stroebe och Schut (1999; 2001a) beskriver en modell (Dual Process Model of Coping with Bereavement, DPM) där den förlustdrabbade oscillerar eller pendlar mellan *förlustorienterad coping* som har med bearbetning av relationen till den avlidne att göra och *coping inriktad på framtid och återuppbyggnad* - det Lennér Axelson (2010) benämner livsomställning. Däremellan kan man också befinna sig i situationer utan coping, som t.ex. när man läser en bok som skingrar tankarna ifrån både sorgen och framtiden (Hanson & Stroebe, 2007). Pendlingen vid "normalt" sörjande innebär ett alternerande mellan såväl undvikande/konfrontativ som känslfokuserad/problemfokuserad coping, kring förlustorienteringens och livsomställningens påfrestningar. Ibland konfronterar man sina känslor kring den avlidne (förlustorientering) vissa stunder undviker man dem genom att t.ex. sysselsätta sig med något. Ibland tampas man istället med problem eller känslor som rör livsomställningen.

I sin modell inkorporerade Stroebe, Schut och Stroebe (2006) vidare de kopplingar/mönster som Parkes (2001) samt Shaver och Tancredy (2001) hade föreslagit mellan personers olika anknytningsmönster, copingmönster samt "normal" v.s. komplicerad sorg. Personer med tryggt anknytningsmönster, som visat sig oftast ha normal/okomplicerad sorg, föreslås vara flexibla i sin coping, d.v.s. oscillerar i pendlingsmodellen/DPM med en bred repertoar av copingstrategier (Stroebe et al. 2006). Personer med någon typ av otryggt anknytningsmönster utvecklar oftare komplicerad sorg, vilket kopplas till mindre flexibla copingmönster. T.ex. så föreslås personer med undvikande anknytning ha en undvikande coping, där oscillationen i pendlingsmodellen/DPM är förskjuten så att personen tenderar att fokusera på framtiden och undviker förlustrelaterade känslor (ibid.).

Expressiv coping

Sedan mitten av 1980-talet har flera forskare/forskningslag studerat värdet av att *tala* eller *skriva* om tryckande eller plågsamma emotionella upplevelser (för översikt se t.ex. Pennebaker, Zech & Rimé, 2001; Stroebe et al. 2006). I olika studier har man funnit att sådan verbal eller skriftlig *disclosure* (att öppna upp och uttrycka sig kring sådana upplevelser) förbättrar fysisk och psykisk hälsa. När det gäller inducerad disclosure som form av coping vid förlust, så har studier dock visat varierande resultat (däribland både uteblivande och negativa effekter) och de tankar som figurerat kring att disclosure skulle kunna utgöra verkningsfull coping vid förlust, har således inte kunnat bekräftas (ibid.). Man har bland annat diskuterat om de uteblivna effekterna kan bero på att inducerad disclosure bara hjälper personer som inte på naturlig väg brukar uttrycka eller dela sina emotionella upplevelser med andra, liksom att disclosure inte har effekt om det inte sker reflexivt med förändring av kognitiva tankemönster kring självet och andra. Vidare – och kopplat till anknytningsteori – så har bl.a. Stroebe et al. (2006) föreslagit att personer med ett otryggt anknytningsmönster, som löper större risk att utveckla komplicerad sorg, skulle kunna gynnas av att uttrycka sina känslor på ett aktivt och reflekterande sätt som förändrar deras syn på det inträffade och på sig själv i den nya situationen. Personer med ett tryggt anknytningsmönster använder sig redan av expressiv coping som en bland flera copingstrategier i sin breda repertoar för hantering av förlust.

Sorgperspektiv som förespråkar ett fortsatt men förändrat band till den avlidne

Genom forskning som presenterades i Klass, Silverman och Nickmans bok *Continuing Bonds – New Understandings of Grief* (1996) så introducerades en nytt perspektiv på

sorg, som utmanade den dominerande uppfattningen om att sorgeprocessens syfte var att bryta banden till den avlidne. Man konkluderade att det var normalt att efterlevande bevarade en inre representation av den avlidne och att en lösning av sorgen inkluderar ett sådant obrutet/fortsatt band (continuing bond, CB) till den avlidne. Bandet kan utgöra en hälsosam del av den efterlevandes pågående liv (ibid.). De efterlevande kan t.ex. uppleva att de har inre meningsfulla konversationer med de inre representationerna av den avlidne, som hjälper dem som moraliska guider eller förebilder för hantering av problem som de efterlevande stöter på i livet (Klass & Walter, 2001). Debatten (och forskningen) kring huruvida CB hjälper eller hindrar den efterlevande i dennes bearbetning av förlusten, pågår fortfarande (Stroebe et al. 2011).

Utifrån ett narrativt perspektiv, så föreslog Walter (1996) en ny modell för sörjandet (kallad *Walter's new model of grief*). I linje med CB-teoretikerna, vänder sig Walter emot att man skall bryta banden till den avlidne för att kunna gå vidare. Han är också kritisk till den fokusering på bearbetning av känslor kring förlusten och den avlidne, som han menar att teoretiker som står för det konventionella sättet att sörja håller fast vid. Enligt Walters modell bör man istället (eller som ett komplement) tala om den avlidne som person med andra som kände den avlidne, för att skapa sig en flersidig bild och förståelse för vem den avlidne var och vad han/hon betydde. Syftet med denna process är att skapa en hållbar bild av den avlidne som kan integreras i det pågående livet och som även förklarar hur den avlidne har inverkat på det egna livet. Walter skriver att "[...] the need to make sense of self and others in a continuing narrative – is the motor that drives bereavement behavior" (ibid., s.20).

Socialt stöd

Genom studier som visade den gynnsamma effekten av socialt stöd på fysisk och psykisk hälsa, lade John Cassel, Sidney Cobb och Gerald Caplan, under 1970-talet grunden till den moderna forskningen kring socialt stöd (Bernler & Johnson 2001; Hedin 1994; Rönmark 1999; Vaux 1988). I en review över stödforskningen sammanfattar Sidney Cobb (1976) olika studier som visat att socialt stöd kan skydda individer i kris, från en mängd olika patologiska tillstånd. Flera olika slags definitioner av socialt stöd har formulerats av olika stödforskare, vilket visar att socialt stöd är ett multidimensionellt begrepp, innehållande flera aspekter (Hedin, 1994). *Relationsaspekten* (sociala band, relationer och dess kvalitet) *innehållsaspekten* (handlingar, utväxling av resurser eller andra interaktioner mellan individer) och *upplevelseaspekten* (mottagarens subjektiva upplevelse av stöd) är tre vanliga aspekter av socialt stöd, som olika definitioner i olika grad utgår ifrån (Hedin 1994; Rönmark 1999).

Hedin (1994) och Vaux (1988) beskriver också hur en del forskare betonar stödets *funktion*, d.v.s. konsekvenserna eller avsikten med stödjande aktiviteter och relationer, snarare än specifika aktiviteter och relationer i sig. Hedin (1994) exemplifierar med den definition som formulerats av Sarason, Sarason & Pierce:

"Social support refers to social transactions that are perceived by the recipients or intended by the provider to facilitate coping in everyday life and especially in response to stressful situations" (Sarason et al. citerade i Hedin, 1994, s.31).

Att socialt stöd på detta sätt skall underlätta coping, är också en tanke som uttrycks av bl.a. Rönmark (1999) som menar att stöd är sådant som den förlustdrabbade upplever (upplevelseaspekten) som positivt för bemästring (coping) och reparation.

Utifrån olika slags definitioner av socialt stöd, har forskarna var och en, delat in de olika former av socialt stöd som de har identifierat i sina studier, i olika huvudkategorier. På så vis har det skapats en rad olika indelningar (för en översikt se

t.ex. Hedin 1994; Sarason, Sarason & Pierce 1990; Vaux 1988). I denna uppsats kommer jag i första hand att använda mig av nedan beskrivna huvudformer av socialt stöd, som Lennéer Axelson (2010) benämner *psykosociala* stödformer och skriver är aktuella i både professionellt och ideellt krisstöd.

I sin avhandling beskriver Rönmark (1999) exempel på konkreta handlingar och bemötanden från professionella i samband med dödsfall och begravningsförberedelser, som förlustdrabbade föräldrar i hans studie upplevde som stöd i sin bemästring av förlusten av sitt barn. Jag kommer att återkoppla till några av dessa exempel i resultat-/analyspresentationen, i fall där liknande stöd förekommer i studiens material.

- *Emotionellt stöd* förmedlas genom samtal med närstående inom och utanför familjen (Lennéer Axelson 2010). Den drabbade bemöts med engagemang, lyssnande, förståelse och omsorg, vilket förebygger ensamhetskänslor och skapar trygghet. Till det emotionella stödet hör också att ge bekräftelse och uppmuntran, vilket enligt vissa indelningar även benämns *uppskattning* (esteem support) och bl.a. stärker personens självkänsla (Lennéer Axelson 2010; Rönmark 1999).
- *Kognitivt stöd* är sådant stöd som hjälper den drabbade att vidga sin tankehorisont och handlingsrepertoar och består av t.ex. information, vägledning, kunskap, feedback och problemlösning (Lennéer Axelson 2010).
- *Praktiskt stöd* innebär hjälp med konkreta uppgifter och praktisk avlastning (ibid.).
- *Social tillhörighet och nätverksstöd* handlar om individens möjlighet till delaktighet i sociala gemenskaper, arbetsliv, och andra sammanhang där personen kan bibehålla sin roll/identitet (ibid.).

METOD OCH MATERIAL

Forskningsstrategi

Kvalitativ intervju

För undersökningen valdes en kvalitativ forskningsstrategi med semistrukturerad intervju som metod, eftersom jag ville komma åt fylliga beskrivningar och få en kontextuell förståelse för informanternas arbete och tankar bakom utformningen av stödjande arbetssätt. En kvalitativ undersökning utgår ifrån deltagarnas perspektiv på problemet, d.v.s. syftar till att studera vad deltagarna uppfattar som viktigt och betydelsefullt (Bryman, 2011). Den kvalitativa forskningen är ofta mindre strukturerad för att på ett flexibelt sätt kunna följa och komma fram till informanternas innebörder samt till begrepp som bygger på den empiriska informationen (ibid.). Inom den kvalitativa forskningen tar man också hänsyn till att kontexten har betydelse för de beteenden eller ageranden som studeras. Kvalitativa undersökningar brukar därför innehålla detaljerade beskrivningar av kontexten för förståelse av det studerade fenomenet (ibid.).

Induktion och deduktion – strategi beträffande förhållandet mellan teori och empiri

I studien tillämpades ett induktivt angreppssätt med deduktiva inslag. En sådan kombination kan även kallas *abduktiv* metodstrategi (Larsson 2005). Empirin användes induktivt för att finna exempel på enstaka eller återkommande stödjande inslag/arbetssätt i begravningsentreprenörers arbete, liksom olika faktorer som kunde inverka på utformningen utav dessa arbetssätt. När allt fler uttalanden som beskrev hur arbetssätt utformas efter informanternas tankar om de anhörigas behov i situationen tillkom (se vidare under *Analys*) så fick dessa data dessutom utgöra utgångspunkt för ett delvis förändrat uppsatsfokus. Det deduktiva inslaget bestod i att jag, utifrån förförståelse och befintlig litteratur om begravningsentreprenörskapet, hade en tanke om att (och även hur) stödjande inslag skulle kunna förekomma i begravningsentreprenörers arbete, vilket präglade formuleringen av frågeställningar och intervjufrågor, även om jag inte formulerade några hypoteser (se även under *Förförståelse*). Detta föranledde också det tidiga valet av ett socialt stödperspektiv, även om jag inför intervjuerna var öppen för fler former av socialt arbete, liksom för att senare ta in fler teoretiska perspektiv för analys av de påverkansfaktorer som jag skulle komma att hitta beträffande arbetssätt.

Kunskapsteoretisk ansats

Uppsatsens kunskapsteoretiska ansats är *fenomenologisk-hermeneutisk*. Fenomenologi och hermeneutik eftersträvar förståelse och söker meningen i det som sägs (Kvale & Brinkmann, 2009). Fenomenologisk metod är deskriptiv och går ut på att beskriva *det givna* så exakt och fullständigt som möjligt. Detta kräver *fenomenologisk reduktion*, vilket innebär att man sätter vetenskaplig förkunskap och förförståelse inom parentes, för att komma fram till en förutsättningslös beskrivning (ibid.). I den fenomenologisk-hermeneutiska traditionen har man istället med sig den hermeneutiska insikten att en beskrivning aldrig är helt öppen och förutsättningslös, utan att vår förförståelse inverkar både på vad vi lägger märke till och fäster vikt vid, liksom hur vi sedan *tolkar* betydelsen i materialet vid analysen (Thomassen, 2007). Enligt hermeneutiken är det vår förståelsehorisont som skänker fenomen en mening, som leder till frågor och ger

undersökningen en riktning (ibid.). Man bör därför reflektera kring sin förförståelse och använda den kreativt. Genom studiet av det främmande, sätts förförståelsen sedan på prov och förändras så att ny förståelse uppstår i dialog med detta främmande (ibid.).

Förförståelse

Mina förkunskaper om begravningsentreprenörsyrket inför denna studie var små. Min förförståelse kring uppsatsens ämne utgjordes egentligen bara av en föreställning om att begravningsentreprenörers möten med anhöriga borde kunna utgöra en arena för förmedling av stöd till den förlustdrabbade kundkretsen – och att det säkert finns de begravningsentreprenörer som engagerar sig i det. Huruvida det förhåller sig så, var något som jag personligen ville få svar på genom denna studie. Utifrån att personer i min omgivning hade berättat om både positiva och negativa upplevelser kring begravningsentreprenörers bemötande, så tänkte jag också att både bemötanden och engagemang säkerligen varierar mellan olika entreprenörer.

När jag sedan inför studien, läste Bremborgs (2002) avhandling om begravningsentreprenörsyrket, så fick jag en större inblick i begravningsentreprenörers arbete (inklusive mötet med anhöriga). Min föreställning om att begravningsentreprenörer ger stöd, förstärktes. Jag fick bl.a. uppfattningen att det finns en kurativ eller omsorgsgivande sida av arbetet gentemot ensamma anhöriga som behöver prata med någon – ofta i form av existentiella samtal. Vidare att begravningsentreprenörsverksamheten i Sverige håller på att utvecklas mot en mer serviceinriktad verksamhet, där man bl.a. vill ägna sig mer åt uppföljande stöd i sorg. Utifrån min samlade förförståelse samt teoretiska (för)kunskaper kring socialt stödjande interventioner vid förlust, så konstruerades frågeställningar och frågeguide inför intervjun.

Jag är medveten om att min resultatredovisning blir en positiv framställning som bekräftar min föreställning om att stöd kan ges av begravningsentreprenörer men samtidigt har min förståelse för *hur*, både ökat och förändrats. Under intervjuerna fick jag både beskrivningar av stödjande arbetsätt som jag inte hade förberett frågor kring och beskrivningar som inte bekräftade (motsatte sig) vad jag hade förväntat. Genom att hela tiden exemplifiera med informanternas uttalanden (citater) och jämföra dem med teori om stödjande interventioner vid förlust, så tror jag att analysen blir transparent för läsaren med avseende på mina tolkningar.

Urval och rekrytering

Ett *målstyrt* eller *målinriktat urval*, innebär att man utifrån forskningsfrågorna väljer ut relevanta individer att studera (Bryman, 2011). Detta görs ofta i två steg (på två nivåer) t.ex. först efter organisation och därefter efter relevanta kategorier inom organisationen (ibid.). På den svenska begravningsmarknaden, står begravningsbyråer som ingår i Fonus kooperativa förening och begravningsbyråer som är anslutna till Svenska Begravningsbyråers Förbund (SBF), för den största andelen om ca 90 % (Bremborg, 2002). Det finns också enskilda begravningsbyråer som inte är anslutna till någon större kedja eller förbund (ibid.). Eftersom jag ursprungligen var intresserad av att studera olika inverkanfaktorer bakom begravningsentreprenörers stödjande arbetsätt (utöver att fånga upp olika stödjande arbetsätt) och tänkte att arbetsätt skulle kunna variera med inverkan av organisation, så skickades förfrågningar om intervju målinriktat till begravningsbyråer inom såväl Fonus, SBF som till enskilda byråer. Som intervjupersoner, efterfrågades antingen begravningsentreprenörer eller kundrådgivare. Detta val gjordes utifrån kriteriet att personen skulle hålla i kundmöten (möta de anhöriga).

Av bekvämlighetsskäl gjordes också en geografisk avgränsning till byråer/kontor inom Göteborg och några närliggande kommuner.

Uppdelat på två utskick, samt med en förhoppning om att få ca fem deltagare till intervju, så skickades förfrågningar via e-post (Bilaga 2) till totalt tio olika begravningsentreprenörer/kundrådgivare eller byråer/kontor, samt en begravningskedja med ytterligare sju kontor inom rimligt avstånd. Sex begravningsentreprenörer/kundrådgivare ifrån olika kontor/byråer inom Fonus, SBF-anslutna samt enskilda byråer, anmälde sitt intresse för deltagande i intervju. Alla sex bokades in för intervju. Detta efterhand som anmälningarna inkom, varav de två sista efter att intervjuperioden hade startat. Det slutliga urvalet bestämdes således av personernas intresse för att delta, vilket ger en mer likriktad sammansättning av intervjupersoner. *Jag föreställer* mig att de utgör en grupp som är intresserade av att visa upp och diskutera sin yrkesroll, verksamhet och sociala aspekter/tankar kring dessa.

Formulering av intervjuguide

Som tidigare beskrivits (sid. 2) så har uppsatsens frågeställningar skurits ned, sedan intervjuerna genomfördes. Intervjuguiden (Bilaga 3) konstruerades med två frågetyper som skulle täcka de ursprungliga frågeställningarna. Den första efterfrågade beskrivningar av olika arbetsuppgifter i anknytning till anhöriga, olika former av hjälp (stöd) till anhöriga, samt olika typer av samtal, situationer och roller i arbetet kring anhöriga. Den andra typen av frågor var inriktade på att undersöka vad som skulle kunna styra eller inverka på begravningsentreprenörernas arbetssätt och utformning av arbete med anknytning till de anhöriga. Jag förväntade mig att dessa frågeområden – i praktiken och i informanternas berättelser – skulle gå in i varandra. Redan i intervjuguiden konstruerades en del av den senare frågetypen som följdfrågor till den första men även som fristående frågor kring t.ex. teoretisk förankring, organisation, utbildning, informantens yrkesbakgrund och väg in i yrket. Tanken var att de två frågetyperna, tillsammans skulle kunna fånga upp och ringa in de former av socialt arbete som utförs inom ramarna för yrket. Att fråga om verksamhetsutveckling/trender skulle kunna ge beskrivningar av både nya arbetsuppgifter/roller och eventuell inverkan på arbetssätt som utvecklingen fört med sig.

Många frågor/tema konstruerades med utgångspunkt i sådana arbetsuppgifter eller moment som redan fanns beskrivna i litteratur om yrket (t.ex. Bremborg, 2002) och som skulle kunna vara intressanta att titta närmare på utifrån ett stödperspektiv. Andra baserades på bl.a. Rönemarks (1999) beskrivning av handlingar (förmedlade av sjukhuspersonal och sjukhuspräst) i samband med begravningsförberedelser, som utav förlustdrabbade deltagare i Rönemarks avhandling, hade upplevts som stöd. För att intervjun inte skulle styras för mycket utav litteraturen, utan informanterna ges utrymme till fria beskrivningar och associationer, så formulerades åtminstone den inledande frågan till varje område som en öppen fråga. Därefter innehöll guiden en rad förslag till mer specifika frågor och följdfrågor att ha i beredskap beroende på hur intervjun skulle utveckla sig. Intervjuguiden var således flexibelt konstruerad för att kunna användas som stöd i en semi-/halvstrukturerad intervju. Den halvstrukturerade intervjun är ett mellanting mellan ett öppet samtal och ett slutet frågeformulär (Kvale & Brinkmann 2009). Den fokuserar vissa teman och kan innehålla förslag till frågor men lämnar plats åt förändringar för att följa upp informanternas specifika svar eller beskrivningar (ibid.).

Intervju

Intervjuerna hölls i november 2011, i samtalsrum på informanternas arbetsplatser. De varade mellan 1 och drygt 1½ timme.

Samtliga intervjuer spelades in efter informanternas godkännande. Detta för att inte missa värdefulla beskrivningar, samt för att i efterhand kunna återgå till exakta uttalanden för analys.

Med ett undantag, så inledde jag alla intervjuer med att ge följande beskrivning utav mitt intresse: ”Jag vill studera ert arbete utifrån att ni möter och på olika sätt hjälper människor som befinner sig i en situation av (kanske) sorg och även kris. Jag är intresserad av hur du ser på (eller upplever) den delen av ditt arbete som sker i anknytning till de anhöriga”. (Diskuteras under *Etik* samt *Metod- och utförandediskussion*).

Samtliga informanter svarade med omfattande beskrivningar som spände över flera frågeområden på samma gång. Intervjuguiden användes mest som styrhjälp och checklista för att kontrollera att alla områden behandlades, medan merparten av frågorna omformulerades under intervjuens gång, anpassat efter informantens berättelse.

Analys

Samtliga intervjuinspelningar transkriberades i sin helhet till textdokument. Texten bearbetades genom både meningskoncentrering och meningskodning i parallella kolumner med ursprungsuttalandena, för att underlätta efterföljande sortering efter frågeställningarnas tema. Enligt Kvale och Brinkmann (2009) ger dessa procedurer struktur och överblick åt omfattande intervjutexter. Redan under intervjuerna men framförallt vid bearbetning och sortering av textmaterialet, så noterades att många utav informanternas uttalanden handlade om olika former av socialt stöd och handlingar som informanterna uttryckte skulle kunna vara till hjälp för de anhöriga utifrån de anhörigas speciella situation. I detta läge skars frågeställningarna ned, för att fokusera uppsatsen på de temata som framträdde. En ny gallring gjordes, med utsortering/val av material om socialt stödjande arbetssätt och hur de anhörigas situation inverkar på utformningen.

För analys av stödjande inslag, samt jämförelse med begravningsentreprenörers beskrivning av anhörigas (hjälp)behov i situationen, har jag använt mig utav teori och tidigare forskning kring socialt stöd, kris, sorg och coping vid förlust, för dess beskrivning av vad som tidigare har identifierats som stödjande handlingar och bemötande från professionella (se teoriavsnitt).

Resultatpresentation

I resultat-/analyspresentationen har citattexten redigerats något beträffande talspråk, eftersom flera informanter bad mig om detta efter att de hade fått se citaten som valts till presentationen (se *Etik*). Citatens innebörd har inte ändrats genom redigeringen.

Metod- och utförandediskussion

Urval och design

Ett annat sätt att studera socialt stöd som ges av begravningsentreprenörer, är att utgå ifrån de anhörigas perspektiv och intervju personer som har beställt begravning kring deras upplevelser av stöd i kontakterna med begravningsbyrå/-entreprenören. Man skulle också kunna utföra en kombinerad studie där både intention och verkan (d.v.s. både begravningsentreprenörens intention med sina arbetssätt och den anhöriges

upplevelse av stöd) undersöks, för att se hur dessa sammanfaller och/eller inte sammanfaller. Detta genom att intervjua personer ifrån båda grupperna. Utifrån tidsramen för en c-uppsats samt att jag i grunden intresserade mig för hur begravningsentreprenörer ser på arbetet/mötet med anhöriga och vilka faktorer som ligger bakom olika moment och arbetssätt, så valde jag att intervjua begravningsentreprenörer. Ur etisk synpunkt, anser jag det också lämpligt att undvika ett uppsökande av förlustdrabbade personer för intervju till en kandidatuppsats, framförallt när det finns andra grupper av intresse att studera.

Validitet

Validitet handlar om huruvida en metod undersöker det den är avsedd att undersöka – om undersökningen verkligen speglar de fenomen som man är intresserad av (Kvale & Brinkmann, 2009).

Att *välja informanter (urval)* som är relevanta med avseende på vems perspektiv eller uppfattning kring det sociala stödet som jag önskar undersöka, liksom att *utforma en frågeguide som täcker frågeställningarna*, är enligt Dalen (2007) viktiga faktorer när det gäller att få svar på det jag vill undersöka. Hur jag har gått till väga och resonerat kring dessa val, har jag redovisat i detta metodavsnitt.

Att *välja kvalitativ intervju*, som metod för undersökning av ett område som är så pass nytt för mig, är ett sätt för mig att få ökad förståelse för områdets kontext och kontrollera hur mina intervjufrågor står sig i förhållande till den. Genom semi-strukturerade intervjuer har jag kunnat vara *flexibel och ställa följdfrågor* kring moment eller resonemang som jag inte kände till förrän i mötet med min informant. På så vis har jag fått tjocka och relevanta beskrivningar som ringar in det fenomen jag vill studera, vilket är en förutsättning för den senare tolkningen och ökar validiteten i både data-materialet och tolkningen (Dalen, 2007). Att sedan *ställa valida frågor till materialet* vid analysen är enligt Kvale och Brinkmann (2009) också av betydelse för att komma åt fenomenet, vilket jag anser att jag har gjort utefter vad jag har velat undersöka.

Den *teoretiska validiteten* handlar om att välja relevanta teorier och modeller för att kunna skapa en teoretisk förståelse för fenomenet (Dalen, 2007). Utifrån vald teoretisk ram och tidigare forskning, har jag kunnat identifiera stödjande arbetssätt och teoretiskt befästa/beskriva de kopplingar som informanterna gör mellan anhörigas situation och arbetssättens utformning.

En *bra presentation av syftet* kan underlätta ett ömsesidigt fokus på fenomenet under intervjun. I efterhand så ser jag att detta kunde ha hanterats bättre. I e-brevet med förfrågan om intervju (Bilaga 2) beskrevs att mitt intresse var att undersöka och beskriva begravningsentreprenörers arbete utifrån sociala aspekter. I den muntliga presentationen vid intervjun så förtydligade jag detta något, genom att beskriva att mitt intresse var att studera informanternas arbete utifrån att de möter och på olika sätt hjälper människor som befinner sig i en situation av sorg och kanske även kris, samt hur de ser på (upplever) arbetet med anknytning till de anhöriga. Det var ett medvetet val att inte använda orden *socialt arbete* eller *stöd* i presentationen, eftersom jag ville öppna upp för så vida beskrivningar som möjligt utav bemötande och arbetssätt i anknytning till den förlustdrabbade kundkretsen. I efterhand så ser jag att det kunde ha framgått bättre att det var deras syn på arbetssätten som avsågs och inte upplevelsen av själva arbetet. Detta för att avleda informanternas fokus ifrån andra sociala aspekter av arbetet, t.ex. hur begravningsentreprenörer själva påverkas av ett arbete med förlustdrabbade personer eller huruvida begravningsentreprenörer upplever att deras yrkesroll är stigmatiserad, vilka båda är fenomen som har behandlats i tidigare studier kring begravningsentreprenörer (Bremborg 2002; Åkesson 1997; studentuppsatser: Elgán & Overå 2003; Persson 2009). Att mer preciserat beskriva att det var *stöd* som åsyftades,

hade kanske inte heller begränsat beskrivningarna utan eventuellt hjälpt informanterna att komma på ytterligare exempel. Att döma av intervjumaterialet så blev uppsatssyftet åtminstone så pass tydligt (eventuellt under intervjuens gång, genom frågorna) att jag fick rikligt med beskrivningar kring det jag ville studera, även om vissa svar också kunde beskriva andra aspekter därtill.

Vid sortering av materialet har jag hela tiden gått tillbaka i texten och kontrollerat svaren emot frågorna, för att minimera risken att de uttalanden som kopplas till olika delar av fenomenet, egentligen var svar på något annat (t.ex. om frågan formulerats tvetydigt). Genom att informanterna har fått möjlighet att granska de uttalanden som analyserats knutna till rubriker som talar om under vilket tema jag placerat uttalandet (ibland även bredvid en bit tillhörande resultat-/analystext) så försäkrades ytterligare kopplingen till fenomenet (validiteten).

Under studiens gång har jag varit medveten om och *reflekterat över min förförståelse* och dess funktion i olika moment i forskningsprocessen. Jag redovisar min förförståelse i uppsatsen, så att läsaren kan göra egna bedömningar kring dess påverkan. Vidare har jag gjort mitt bästa för att *redovisa* dels förfaranden och dels förändringar i studiens fokus, *så att läsaren skall kunna följa processen*.

Reliabilitet

Reliabilitet avser forskningsresultatens konsistens och tillförlitlighet - studien ska kunna genomföras av andra forskare vid en annan tidpunkt med liknande resultat (Kvale & Brinkmann, 2009). I intervjumomentet handlar det om huruvida informanterna kommer att förändra sina svar eller svara en annan intervjuare annorlunda. Genom att ställa frågor ifrån olika vinklar kring olika moment i arbetet, vilka besvarades med liknande poäng/mening, så anser jag att jag har gjort mitt bästa för att kontrollera reliabiliteten i svaren. Att de beskrivningar och uttalanden från informanter, som Bremborg (2002) redovisar kring sådana arbetsuppgifter/roller/arbetsätt som behandlas i båda våra studier (men analyseras utifrån olika perspektiv/frågeställningar) till viss del är mycket lika mina informanters, förutspår god reliabilitet.

Jag har även försökt att t.ex. kontrollera/jämföra min egen meningskodning av liknande uttalanden ifrån olika informanter. Olika kodning av liknande uttalanden kan tyda på inkonsekvens (vilket kan påverka den interna reliabiliteten) men också att det skulle kunna finnas flera meningar i samma, som kan upptäckas vid sådan kontroll.

Generaliserbarhet

Generaliserbarhet innebär i vilken utsträckning som resultaten från en situation kan överföras till andra situationer (Kvale & Brinkmann, 2009). Uppsatsen är en exemplifierande uppsats, med avsikt att beskriva olika stödjande inslag/arbetsätt som kan förekomma i det arbete som begravningsentreprenörer utför i anknytning till anhöriga. Detta betyder inte att alla begravningsentreprenörer – ens inom studien – arbetar på samma sätt eller tänker likadant kring sina arbetsätt eller kring de anhörigas behov. En del skillnader och likheter i informanternas arbetsätt, syns i resultatpresentationen.

Etik

Genom studien har jag följt de fyra huvudkrav som formulerats i Vetenskapsrådets (1990) *Forskningsetiska principer*.

De två första kraven – *informationskravet* och *samtyckeskravet* – utgör när de följs, ett *informerat samtycke*. Det informerade samtycket innebär att deltagarna

informerar om undersökningens syfte och uppläggning, samt samtycker till att delta (Kvale & Brinkmann, 2009). I e-posten som skickades ut med förfrågan om intervju, så presenterade jag mig själv och studien, samt informerade kring deltagande och de etiska regler som jag hade att förhålla mig till (Bilaga 2). Informationen skall enligt informationskravet innehålla upplysning om deltagarnas villkor - däribland att deltagandet är frivilligt och att de när som helst har rätt att avbryta sin medverkan (Vetenskapsrådet, 1990). *Konfidentialitetskravet* handlar om att uppgifter om deltagare i en undersökning skall ges största möjliga konfidentialitet (Vetenskapsrådet, 1990). Deltagarna informerades om att varken deras eller begravningsbyråns namn, skulle nämnas i uppsatsen och att uppsatsen skulle utformas så att de ej kan identifieras av utomstående. Deltagarna har fått fingerade namn i uppsatsen. Deltagarna fick också information om att uppgifterna förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem. Vidare att uppgifterna inte kommer att användas i något annat syfte än uppsatsen, vilket är den regel som omfattas av *nyttjandekravet* (Vetenskapsrådet, 1990).

Vid sidan av kraven har Vetenskapsrådet (1990) även givit rekommendationer. Bl.a. att låta deltagarna få ta del av uppgifter innan de publiceras, vilket de understryker inte skall tolkas som att deltagarna skall kunna hindra publicering av för dem negativa forskningsresultat. Citat, liksom de delar av resultattextern som bygger på den enskilda informantens uttalanden, skickades ut till respektive informant. I hop med dessa, en förfrågan om feedback kring ändringar eller maskeringar av bakgrundsfakta i text och citat, som annars eventuellt skulle kunna medföra ett igenkännande. På dessa sätt anser jag att jag har gjort mitt bästa för att skydda informanterna (och deras kunder) enligt konfidentialitetskravet.

Kring informering om syftet

Jag har tidigare (under avsnittet om validitet) diskuterat huruvida min presentation av syftet kan ha varit för diffus, i ett försök att inte ge för detaljerad/ledande information. Kvale och Brinkmann (2009) skriver:

”Att ge information om en undersökning betyder att känsligt balansera mellan att ge för mycket detaljerad information och att utelägna aspekter som kan vara av betydelse för undersökningsspersonerna.” (ibid., s.87).

Enligt informationskravet skall informationen till deltagarna:

”[...] omfatta alla de inslag i den aktuella undersökningen som rimligen kan tänkas påverka deras villighet att delta.” (Vetenskapsrådet, 1990, s.7).

Eftersom uppsatsen inte undersöker något uppenbart känsligt eller besvärande och jag inte heller fick några reaktioner, återtaganden eller avböjanden från informanterna under intervjun eller efter citatutskick, så tror jag inte att en mer detaljerad beskrivning av syftet hade fått någon utav informanterna att avstå från deltagande. Därför anser jag inte att mer av syftet undanhölls än vad som är skäligt i ett informerat samtycke för denna typ av studie.

Vid intervjutillfället fick informanterna skriftligen samtycka till deltagande, genom att signera ett papper (Bilaga 4) som repeterade de etiska förhållningsreglerna/villkoren.

RESULTAT OCH ANALYS

I det följande vill jag presentera de olika former av stödjande inslag (handlingar, bemötanden och roller) liksom bakomliggande tankar om de anhörigas behov, som informanterna har beskrivit i intervjuerna. Resultaten kommer att presenteras i form av både text och citat, med löpande analys utifrån teori och begrepp för varje avsnitt. Markeringar som kan förekomma i citaten har följande betydelser:

- [...] Tagit bort enstaka ord eller någon mening.
- [---] Tagit bort flera meningar eller slagit ihop två stycken/delar från ett längre uttalande.
- [ord] Ersatt något ord för konfidentialitet, lagt till ett ord för att förtydliga vad ett uttryck syftar på eller för att beskriva en gest/handrörelse med betydelse för uttalandet.
- (.) Markerar kort paus.
- Markerar oavslutad/bruten mening där talaren påbörjar en ny mening eller inflikar med en förklaring i den pågående meningen.
- 'text' Citat inom citatet. (Alternativt att talaren beskriver hur man brukar tänka/skriva).

En handling eller ett bemötande kan ofta förmedla flera typer av stöd samtidigt. Lennér Axelson (2010) skriver t.ex. att när andra människor tar sig tid att hjälpa med praktiska saker (praktiskt stöd) så kan handlingen samtidigt upplevas som emotionell bekräftelse (emotionellt stöd). I förevarande studie finns flera sådana exempel på när en handling kan innefatta flera stödformer eller omvänt att samma stöd kan återkomma i flera olika moment eller handlingar under begravningsprocessen. Det finns också exempel på moment där två stöd som är konträra i sitt syfte/verkan men som var för sig är viktiga, måste vägas mot varandra (efter de anhörigas behov) till en balanserad handling. Förutom att beskriva olika stöd, så är min ambition inför följande presentation att visa på de interaktioner som förekommer i olika moment och därmed också beskriva sammanhanget kring dem. Detta medför en mindre distinkt ordning och avgränsning mellan presentationens olika avsnitt, där samma stöd kan återkomma i flera. I ett avsnitt kan stödet beskrivas för dess egen särskilda betydelse och förekomst, medan det i ett annat avsnitt nämns för sin interaktion med ett annat stöd, i ett annat sammanhang. I det första avsnittet som nu följer, så tar vi en titt på trygghetsfrämjande faktorer.

Tillgänglighet, kontinuitet, information och anpassade lösningar

Lämplig tid för begravningsplanering – en vägning

Ofta kontaktar anhöriga en begravningsbyrå och vill komma på samtal för begravningsplanering mycket snart efter att dödsfallet har inträffat. Ibland samma dag. Marcus och Mia, upplever båda, att anhöriga känner en stress kring dödsfallet och vill ta tag i saken. Ofta för att många tror att det är tidskritiskt kring att planera och förbereda begravning, vilket det inte är. Mia tänker att det också handlar om trygghet – att stressen kommer utav att de anhöriga inte har koll på situationen och att de vill få komma på samtal omedelbart, för att få tryggande information.

”Jag tror att det är en fråga om trygghet ofta. Människor är lite vilsna och känner inte riktigt till rutinerna och vad som ska ske. Det är en okunskap som skapar lite stress. Jag tror att man bara vill veta hur det ligger till och därför vill komma och prata med någon på en begravningsbyrå.” (Mia).

Flera av informanterna förklarar att de tycker att det är bättre att vänta ett par dagar med planeringen. Mia och Jim menar att de anhöriga behöver tid att landa. Ofta har de inte hunnit reflektera kring begravningen, säger Marcus. Liksom flera informanter, påpekar Jim och Marcus att man ju bara får en chans att begrava någon och då är det viktigt att det landar rätt, så att de anhöriga känner efteråt att det blev som de verkligen ville ha det. Under min intervju med Jim, kommer en äldre kvinna in på begravningsbyrån. Jim går ut och möter kvinnan. När han kommer tillbaka så berättar han att han har bokat in ett möte med kvinnan nästa dag, eftersom han tänker att hon just nu – så tätt inpå makens bortgång – förmodligen befinner sig i en chock.

”Även om inte du hade varit här nu så hade det inte varit bra för henne att prata med mig nu. Han dog imorse, på äldreboendet. Hon behöver landa först. [---] även om hon nu skulle tycka att det var väntat, så är det fortfarande inte så bra för henne. [---] Hon behöver liksom vandra runt lite och prata med folk, för man kommer i en chock [...] man kan inte förbereda sig för den krisreaktionen som är. [---] man kan sitta och tänka innan att ’nu dör han snart och då kommer jag bli jätteledsen’ [...] Man kan tänka så rent strukturerat att ’så blir det’. Vad du aldrig kan inbilla dig och förstå, det är att sorgen tar sig sådana fysiska uttryck, att det känns i hela kroppen. [...] Den reaktionen kan man aldrig förbereda sig för. Det är bara så.” (Jim).

Även om mötet brukar kunna styras till en senare dag, så är det enligt Mia, något som man måste känna av från fall till fall. Man får se till de anhörigas familjesituation och vilka behov som finns. Ett sätt att möta informationsbehovet och att stilla stressen fram till mötet, är att ta överhängande frågor direkt över telefon och samtidigt förklara att det inte är någon brådska med planeringen. Om de anhöriga har kommit in till byrån för att boka mötet, så kan man också skicka med material hem som de kan titta på i lugn och ro inför mötet, berättar Marcus. Märker Mia att de anhöriga är väldigt angelägna om att komma direkt, så är det dock självklart att de får det, tillägger hon. Det kan också handla om att underlätta praktiskt för de anhöriga. Till Per kommer t.ex. ibland anhöriga som har rest långväga för att vaka och då vill de gärna ta hela planeringen direkt, medan de är på plats.

Jim menar att även om teoretiska kunskaper om kris och dess olika faser kan vara bra att ha i detta sammanhang, så är det ändå så att krisförloppet är individuellt och icke-linjärt och det är lyhördheten som i slutändan måste till för att man skall kunna uppfatta individuella tillstånd och behov.

”[...] vi är tillbaka på lyhördheten, att möta folk.” (Jim).

Ofta men inte alltid, så utlöses en kris jämsides med sorgprocessen efter en förlust (Fyhr, 2003). Eftersom kris kännetecknas av kontrollförlust, så är den krisande personen i behov av stödjande förhållanden som kan hjälpa henne att återfå upplevelse av trygghet, stabilitet och kontroll (Lennér Axelson, 2010). Framförallt är trygghetsfrämjande stöd från närstående viktigt (ibid.). Även personer som inte befinner sig i akut kris, behöver trygghet omkring sig efter en förlust (Fyhr 2003). Eftersom ett sorgearbete raserar den sörjande personens inre trygghet, så går personen in i ett sorgearbete först när hon (medvetet eller omedvetet) bedömer att hennes omgivning förser henne med tillräckligt mycket trygghet utifrån, för att hon skall klara en sådan påfrestning (ibid.). Var och en som möter en förlustdrabbad person kan bidra till en trygg omgivning på olika sätt. Förutsägbarhet, stabilitet och kontinuitet när det gäller människor, platser och rutiner, bidrar till att skapa trygga förhållanden (ibid.). Mia (ovan) upplever att en anledning till att anhöriga vill få kontakt med begravningsentreprenör så snabbt, är för att de känner sig vilslna och i behov av information som kan ge dem bättre kontroll på vad som skall ske framöver – d.v.s. ett sökande efter trygghet i

form av kunskap och förutsägbarhet. Å andra sidan, så har en person i chock ofta svårt att ta till sig information och bör inte heller fatta några avgörande beslut i ett sådant tillstånd (Lennéer Axelson, 2010). Lennéer Axelson (ibid.) föreslår därför att när en person just har fått ta emot ett tragiskt/negativt besked, så bör man (som professionell) hellre följa upp med mer ingående information efterhand, när viss återhämtning har skett – eller som Fyhr (2003) beskriver det, när personen signalerar att hon är mottaglig för mer information. Anhöriga som kontaktar begravningsbyrå, kan således ha samtidigt konträra behov av att dels få tryggande information, dels att få landa och bli mer redo för att engagera sig i de beslut som begravningsplaneringen innebär. Informanterna ovan beskriver att de försöker att möta båda behoven så långt detta är möjligt, med anpassning efter de individuella skillnader och olika inverkan omständigheter som de fångar upp.

Att finnas med och informera genom processen

Jan, vars begravningsbyrå drivs av familjen, är en utav de informanter som själva deltar i hämtningen av den avlidne. Han beskriver bl.a. vikten av att vara tillgänglig vid ett dödsfall. Det kan t.ex. innebära att han får åka ut på hämtning och lämna sina gäster en lördagskväll, när en kund ringer.

”Då åker jag hem till dem och så ordnar jag det. [---] Vi gör en liten fin stund och sedan kommer jag hem igen efter någon timma eller två [---] För två timmar i mitt liv – det är en jättesituation i den anhöriges liv.” (Jan).

Behandlares tillgänglighet är en väsentlig faktor vid krisintervention (Bernler & Johnsson, 2001). Att snabbt finnas till hands och hjälpa, om än med små ingrepp, kan ge bättre effekt än senare långvarig behandling (ibid.). Tillgänglighets betydelse gäller också andra professionella som kommer i kontakt med och hjälper den drabbade på olika sätt. Enligt Rönmarks redovisning av professionellas stöd till föräldrar som förlorat små barn, så var t.ex. läkarens och sjukhusprästens tillgänglighet något som framhövs av föräldrarna i deras berättelse (Rönmark, 1999). Rönmark skriver att tillgänglighet är,

”oskattbar för den trygghet detta skänker drabbade. Vetskapen om att resurser finns tillgängliga är en stödresurs i sig.” (ibid., s.258).

När man hämtar den avlidne är det också viktigt, menar Jan, att informera anhöriga om vart man för den döde, hur den döde kommer att tas omhand och vad som blir nästa moment för de anhöriga att tänka på. De anhöriga har oftast inte behövt ta in sådana saker innan, eftersom dödsfall är något som inträffar så pass sällan i en människas liv. Jan säger att de kanske inte alltid tänker på att fråga ens, för de vet inte vilka frågor de ska ställa. När den avlidne hämtas med bår och förs till bårhus, så är det inte alltid bestämt att de anhöriga kommer att anlita samma begravningsbyrå för de kommande momenten. Då är det minst lika viktigt att de anhöriga får information som klargör vad som gäller fram till nästa moment och vilka kontakter de behöver ta.

”Det är inte ens säkert att de ska anlita oss. Då är det också viktigt att berätta för dem att ’nu åker Anna och vi till [adress] bårhus. Där kommer hon att vara i kyla, så hon kommer inte att förändras så mycket. Där kommer hon att vara till dess att ni har kontaktat en begravningsbyrå, som kommer och hämtar henne, när ni har bestämt en kista och så. Vill ni komma upp till bårhuset och se henne, så får ni telefonnumret utav mig här, så kan ni ringa dit upp till de tjejerna som jobbar där’. Bara så att man inte lämnar någon i ovisshet, för stunden i alla fall. Sedan kan man naturligtvis inte redogöra för allt som kommer att

hända i framtiden men man kan lämna så mycket information så att man klarar sig fram till nästa moment.” (Jan).

Genom att ge information som ökar de anhörigas vetskap (kognitivt stöd) om vad som skall hända framöver och vad de själva behöver göra för att ta sig till nästa moment, så bidrar Jan sannolikt till en förbättrad förutsägbarhet och kontroll för de anhöriga i deras närmaste framtid. Om de anhöriga anlitar samma begravningsentreprenör för de vidare momenten i processen så erhålls också en bättre kontinuitet när det gäller kontaktpersoner omkring dem genom begravningsprocessen. Kontinuitet är en betydande faktor att ta hänsyn till när det handlar om att skapa trygghet kring personer i kris eller sorg (Fyhr 2003). Inom vård och andra professionella sammanhang, så innebär detta att personen bör mötas av samma – och ett begränsat antal – hjälpare genom hjälpprocessen (ibid.). I förevarande studie beskriver flera informanter hur man arbetar lite som ett team kring begravningen och de anhöriga. Man försöker däremot alltid organisera det så att den begravningsentreprenör eller begravningsrådgivare som de anhöriga fick träffa vid kundmötet, är den som sedan finns med som kontaktperson genom processen, på begravningen o.s.v.

”Jag tycker att det är viktigt att det är samma person som är med hela vägen för då känner kunden en trygghet, i att ’han, det vet vi vem det är. *Honom* har vi pratat med, han vet vad som gäller’.” (Marcus).

”Målet är att följa anhöriga från kundmötet till begravning och eventuell gravsättning, för att skapa trygghet hos de anhöriga”. (Helena).

Själva begravningsplaneringssamtalet/kundmötet äger oftast rum på byrån men ibland kan ett hembesök hos de anhöriga passa bättre. Jim understryker åter vikten av att vara lyhörd för hur de anhöriga vill ha det. Det kan kännas skönare och tryggare för en del att sitta i hemmiljön, medan andra inte vill ha främmande i hemmet.

Vid planeringssamtalet förbereder informanterna de anhöriga på vad som skall ske framöver genom att informera och svara på frågor. Man möter således anhörigas behov av kontroll- och trygghetsfrämjande kunskap, som några informanter har beskrivit ovan att de upplever att de anhöriga har (kognitivt stöd). ”Sedan berättar vi att vi är med hela vägen – att vi t.ex. är med i kyrkan och visar [...]”, säger Mia, vilket blir en upplysning om kontinuitet.

Efter planeringssamtalet sker en löpande (mer eller mindre tät) kontakt kring förberedelser, där informanterna brukar stämna av med de anhöriga över telefon. Några informanter beskriver att de också uppmuntrar anhöriga att höra av sig om det är något, vilket de menar kan bidra till att förhindra oro. (En upplysning om tillgänglighet för vidare hjälp).

”det försöker jag också alltid att säga, att ’är det några frågor så ring’. Det är bättre att man ringer och får svar på frågor med en gång – speciellt gamla människor – än att gå och fundera och kanske bygga upp någonting jättestort av det. [...] Jag kan ge dem ett svar eller säga att ’det ordnar jag’, så kan de känna ’å vad skönt’. Att de får känna den tryggheten helt enkelt.” (Helena).

Mia ger exempel på hur man också bör upplysa anhöriga om förändringar och förse dem med tider när det är möjligt, så att de inte ska behöva gå och känna ovisshet angående när saker skall ske. Genom klargörandet av tidskramar för olika moment, bidrar man till anhörigas känsla av förutsägbarhet och kontroll över förloppet.

”när vi har bokat en tid för begravning och vi vet vilken präst det är, så ska den prästen ta kontakt med de anhöriga så snart som möjligt. Sedan så kan det vara så att vi har otur att prästen är på semester två veckor och att mötet blir bara några dagar innan själva begravningen. [...] Då får vi upplysa de anhöriga ’tyvärr kan ni inte träffa prästen förrän då’, så slipper de anhöriga gå och vänta och undra.” (Mia).

Att ge samma information upprepade gånger är också viktigt i sammanhanget, tror Helena. Det händer att anhöriga inte uppfattar saker, trots att hon både informerar muntligen och skriftligen, samt påminner dem när momentet närmar sig. Flera informanter skickar också med skriftlig information hem från planeringssamtalet, som de anhöriga kan återgå till.

”Så att de kan läsa om allt ifrån att hantera sorg till bouppteckning eller musik och klädsel i kyrkan och var man sitter någonstans som närmast anhörig i kyrkan.” (Mia)

Behovet av upprepad saklig information, som Helena är inne på, är en utav de saker som Cullberg (2006) nämner att man bör beakta vid akut krisstöd. Lennéer Axelson (2010) menar också att vid sidan av successiv och tydlig, muntlig information som ges kring innebörden och konsekvenserna av det inträffade, så kan skriftlig information vara ett viktigt komplement. Denna,

”[...] kan till exempel innehålla kunskap om vanliga krisreaktioner, information om vart man kan vända sig för olika slags hjälp samt information om vad man behöver tänka på efter ett dödsfall, i samband med den specifika sjukdomen et cetera.” (ibid. s.24).

I kyrkan beskriver flera informanter att deras roll återigen är att skapa trygghet för de anhöriga genom att finnas tillgängliga och visa vart de anhöriga skall sitta, när det är dags att gå upp till kistan och ta avsked o.s.v. Förutom att skänka trygghet, så är avsikten att de anhöriga skall kunna vara fullt närvarande och engagerade i avskedet av den avlidne, utan att störas av praktiska oklarheter.

”Jag tycker att en begravningsentreprenörs roll mycket är att finnas där, men inte synas, på begravningen. [...] Jag är där som ett stöd för familjen, för att se till att allting går rätt till och att de anhöriga hela tiden vet vart de ska och känner sig trygga, så att de kan fokusera på det som de är där för.” (Marcus).

Lösningar som undviker orosmoment

Man kan också förebygga otrygghet, genom att särskilt planera ett undvikande av sådana moment som anhöriga anger att de kan uppleva som jobbiga.

”Vi fångar upp alla önskemål som de anhöriga har – de kanske vill hälsa på alla gästerna efter begravningen och inte behöva stå och hälsa i kyrkan innan – det kan vara väldigt jobbigt för många.” (Mia).

Informanterna ger också flera exempel på specialarrangemang för begravningar där det föreligger en konflikt mellan anhöriga. Att konflikter inom familjer är något som ökar och visar sig allt mer i begravningssammanhang, tar flera informanter upp när jag frågar om förändringar inom yrket. Med detta har informanterna fått en ny/ytterligare roll. Några beskriver t.ex. att de får fungera lite som medlare, vilket kan innebära allt ifrån att försöka fördela ordet så att alla berörda kommer till tals i planeringssamtalet, till att någon gång ha fått sitta och ringa mellan två familjemedlemmar som inte har velat tala med varandra. Många anhöriga kan också vara nervösa för att någon person som de har

en konflikt med, skall ställa till med en scen eller hålla ett olämpligt tal under själva begravningen, berättar Mia. Även om sådana händelser inte är vanliga, så försöker man för de anhörigas trygghets skull, att planera begravningen så att de undviks.

”För att stänga dörren till oro, så kan man t.ex. skriva i programmet – i psalmkortet – att ’tal undanbedes’ eller ’avsked under tystnad’. För att förtydliga, kan vi också prata med prästen innan och be att ’du kan väl säga att avskedet sker under tystnad’, så att det inte blir några missförstånd.” (Mia).

Tillfällen att prata om dödsfallet och om den avlidne som person

Vanligtvis inleder informanterna planeringssamtalen med att fråga lite kring den avlidne och hur personen gick bort. Dels för att öppna upp inför samtalet men också för att det blir lättare att hjälpa till med utformningen av begravningen om anhöriga berättar lite om vem den avlidne var. Det brukar variera huruvida (och hur mycket) de anhöriga vill prata kring dödsfallet och flera av informanterna säger att de därför alltid ställer öppna frågor, så att de anhöriga ges möjligheten att själva bestämma. Helena upplever att anhöriga ofta öppnar upp och berättar. Liksom Mia nedan, så kopplar hon det till att det finns ett behov av att prata kring det som hänt.

”många gånger finns det ett behov av att få prata om dödsfallet. [...] De vill gärna berätta hur det var, om det gick snabbt eller om personen hade varit sjuk länge. Men ibland finns det sådan sorg i det, att de anhöriga inte orkar gå in på det. I och med att vi ställer frågan väldigt öppet så finns det inget krav eller tvång på att berätta någonting, utan det är mer av hänsyn som vi kan fråga det. Vissa kan prata länge om det” (Mia).

Att det för bearbetningens skull finns en betydelse i att dela och prata om sorgen i en gemenskap med andra närstående, är en tanke som man har på Marcus begravningsbyrå.

”Vi brukar säga här på begravningsbyrån att det enklaste sättet att komma igenom dödsfall - om man mister någon nära anhörig - det är att dela med sig av sorgen, att prata med andra människor om det, som också känner samma sak och kanske kände personen i fråga. [...] Att man pratar om det gemensamt, att man känner en gemenskap [...] Det varierar givetvis. Man hanterar sorg på olika sätt.” (Marcus).

Att berättande och uttryckande av känslor (emotionell disclosure) skulle vara bra för efterlevande i deras sorgearbete blev en allmän uppfattning bland både forskare och lekmän, efter att Pennebaker (1997) hade beskrivit att ett uttryckande av känslor genom att skriva eller tala, förbättrade personers mentala och psykiska hälsa – det så kallade Pennebakerparadigmet (Stroebe et al. 2006). Det visade sig dock inte vara så enkelt att bara ett uttryckande i sig ger positiva effekter på sorgprocessen (även om personens välmående ökar) och dessutom inte för alla. Utifrån anknytningsteori, föreslog Stroebe et al. (2006) att personer med ett säkert anknytningsmönster, som redan agerar konfronterande/expressivt i lagom mån, inte gynnas i sin sorg av att vidare uttrycka sina känslor. Personer som faller inom denna kategori anses enligt Stroebe et al. (2006) ligga kring 60 - 70 %, vilket således troligen utgör de flesta av de anhöriga som besöker begravningsbyrån. De anhöriga som skulle kunna gynnas av att berätta, d.v.s. de undvikande, skulle kunna vara den andel som väljer att inte öppna upp när begravningsentreprenörerna frågar.

En annan del av berättandet, är den som handlar om att prata om den avlidne tillsammans med andra som kände personen, för att på så vis dela varandras bilder av vem den avlidne var (Walter, 1996). Detta för att skapa en hållbar bild och förståelse av den avlidne (utifrån jämförelse med andras bilder) som de efterlevande kan passa in i

sina egna liv och leva vidare med (ibid.). Walter vänder sig emot det fokus på känslor som bl.a. finns i Wordens (2006) beskrivning av syftet med sorgprocessen, d.v.s. att framkalla och bearbeta de känslor och tankar som förlusten genererar, för att sedan känslomässigt kunna omplacera den avlidne och gå vidare. Ändå har de båda modellerna en gemensam del i att de båda eftersträvar skapandet utav en flersidig bild av den döde. Worden talar då främst om att låta de anhöriga få uttrycka och beskriva sanna – både positiva och negativa – bilder/känslor om personen (gärna under begravningsceremonin) medan Walter talar om att få ihop en så komplett förståelse utav den avlidne som möjligt, utifrån olika bilder ifrån olika människor som kände den avlidne på olika sätt och för vilka den avlidne kan ha haft olika betydelse. Både Worden (2006) och Walter (1996) lyfter därför fram tillfällena i begravningssammanhang där den avlidnes personlighet kan fokuseras och minnen delas, som positiva för sorgprocessen.

När flera anhöriga samlas vid planeringssamtalet och begravningsentreprenören frågar om den avlidne, såsom flera informanter beskriver, så skulle detta kunna utgöra ett tillfälle för de anhöriga att påbörja en sådan gemensam beskrivning av den avlidne. Själva planeringen av begravningen, kan vidare rymma tillfällena för anhöriga att gemensamt fokusera den avlidne i diskussioner kring begravningsutformningens olika val och alternativ. Om det inte finns någon tradition inom familjen som föreskriver begravningens utformning, så blir det allt vanligare att man försöker forma begravningen efter hur den avlidne var som person. Som Helena och flera informanter påpekar, så skall man också i första hand ta reda på vad man tror att den avlidne hade velat och utgå ifrån det. Även om anhöriga inte tänker på det i stunden, utan fokuserar på att få till en begravning som gör den avlidne rättvisa, så skulle diskussionerna kunna tillföra bilder av den avlidne att integrera i beskrivningen eller väcka tankar/minnen att tala vidare om efter planeringssamtalet.

Ett annat och mer specifikt avsatt tillfälle, för anhöriga att sitta ner tillsammans på begravningsbyrån och prata om den avlidne, blir det om de väljer att ha en borgerlig begravning med officiant ifrån begravningsbyrån. De informanter som brukar vara officianter berättar att man då bokar in ett separat möte, där man fokuserar vem den avlidne var, för att kunna utforma en personlig ceremoni och ett personligt tal till begravningen.

”[...] då brukar de anhöriga komma hit och så berättar de – ’vem var mamma’ – och vi pratar om musik och sådant, för då brukar jag lägga upp musiken också.” (Per).

”[...] då blir det mer – som ’sorgehusbesöket’, som prästen skulle ha sagt. [...] Man kommer in i familjen på ett helt annat sätt. Det blir väldigt förtroliga samtal, det blir det.” (Jim).

Inför en kyrklig begravning har prästen motsvarande samtal med de anhöriga. Skillnaden som Per ser är att den borgerliga begravningen enbart handlar om den avlidne. Detta menar han kan innebära en extra utmaning för officianten, eftersom man på en borgerlig begravning inte har de kyrkliga inslagen med Gud eller himlen, utan hela talet byggs av andrahandsinformation om den döde, utifrån åhörarnas egna berättelser.

Walter (1996) tar bl.a. upp minnesstunden som ett tillfälle för personerna i begravningssällskapet att sitta ner och tala med varandra om den avlidne. Ett par informanter berättade att man brukar vara med och starta upp samlingen samt eventuellt även läsa upp minnesblad, medan minnesstunden i övrigt betraktas mer som ett utrymme för privata samtal mellan anhöriga.

”Det är väldigt sällan som jag stannar kvar. Jag ser till att allting kommer igång och fungerar. [---] Och sedan är det också samtal som ska föras där mellan släkt och vänner, så att de inte behöver känna någon artighet mot mig för att jag sitter där [...]” (Jan).

Information och vägledning kring begravningsutformning och andra beslut

Begravningsentreprenörerna informerar anhöriga om olika val och alternativ som de anhöriga har att ta ställning till i samband med begravningen. Flera informanter berättar att valmöjligheterna vid kyrklig begravning har ökat med åren, även om det förekommer lokala skillnader i traditionsbundenhet, bland såväl prästerskap som familjer. Att anhöriga väljer borgerlig begravning, där formen är nästan helt fri, förekommer också oftare idag.

”Traditionerna förändras. Det finns mer valmöjligheter idag än vad det någonsin har gjort tidigare [...] Samma valmöjligheter fanns även för 20 år sedan, men idag är det socialt accepterat att välja annat, på ett annat sätt än vad det var.” (Jim).

Valfrihet och personlig begravning v.s. avlastning eller trygghet i tradition

Förutom att gå igenom och informera om det som *måste* göras, så försöker Helena och Mia att visa på att valfriheten i övrigt är stor och att det finns mycket eget som man kan hitta på. Mia upplever att många anhöriga blir både förvånade och tacksamma när de får veta att de har sådan valfrihet, att man kan utforma så personliga begravningar som speglar den avlidne och att begravningsbyrå hjälper till med det. ”Och även då trenden att man kan upplysa dem om att en borgerlig begravning den kan man i stort sett ha var som helst” tillägger hon. Både Mia och Helena beskriver flera exempel på personliga detaljer som förekommit i både kyrkliga och borgerliga utformningar. Helena menar också att möjligheterna att kunna göra något personligt, kan få betydelse för sörjandet.

”Enligt den svenska gudstjänstordningen ska man ha med två till tre psalmer och prästen ska säga vissa saker, men i övrigt så kan man framföra sina önskemål till prästen som i bästa fall går med på dem. Och det försöker jag också verkligen att trycka på. [---] Att det finns så mycket eget man kan göra. För det kan vara viktigt i sorgprocessen också att man får lov att göra det man vill och speciellt kanske göra någonting som är specifikt för just den här personen.” (Helena).

Helena leder oss åter in på den betydelse för sorgprocessen, som reflektion kring den avlidnes personlighet kan ha (se föregående avsnitt). Förutom att utforma begravningen med tal och andra muntliga inslag som återger vem den avlidne var, så kan den avlidnes personlighet således också avspeglas genom personlig musik, utsmyckning och annat som om påminner om olika drag eller intressen hos den avlidne. Hela ceremonin kan också hållas på en plats som anhöriga förknippar med den avlidne. I ett avsnitt om användbara metoder i sorgerådgivning, föreslår Worden (2006) att man kan låta den sörjande familjen skapa en minnesbok över den avlidne, innehållande t.ex. historier, fotografier och andra minnessaker, för att ge dem tillfälle att tillsammans minnas och sörja den döde. Beskrivningarna ovan visar hur informanterna informerar de anhöriga om möjligheter att införa sådana inslag i ceremonin. Förutom att visualisera bilder/minnen som man har av den avlidne, både för sig själv och för andra i begravningssällskapet, så kan minnessakerna också bidra till att förstärka känslan att personen ligger i kistan. Detta kan i sin tur medföra att avskedet upplevs som verkligare och förlusten blir mer påtaglig (ett konfronterande inslag).

Även om valfriheten är viktig, så handlar begravningsentreprenörernas informativa uppgift inte om att lägga fram alla tänkbara alternativ för varenda sak som

de anhöriga skall besluta kring, vilket poängteras av flera informanter. De ser att alla punkter som skall gås igenom under planeringssamtalet, redan är belastande många, med tanke på att de anhöriga ofta är trötta efter dödsfallet. ”Det tar mycket energi när någon dör”, säger Helena. Flera informanter förklarar att man istället bör kunna fånga upp de behov eller önskemål som de anhöriga antyder under samtalen och utifrån dessa föreslå passande alternativ. Genom att på detta sätt ringa in behoven, så blir det dels lättare att hjälpa varje familj att komma fram till en begravningsutformning som familjen känner är den rätta för dem. Dessutom blir belastningen för de anhöriga mindre eftersom de då inte behöver ställas inför lika många alternativ. Behovsmatchningen fyller således även en avlastande funktion.

”Vad är behovet? Man ska inte behöva lägga fram alla alternativ, utan ta reda på lite mera. Just för att minska ner på alla de där valen som de anhöriga ändå måste utstå.” (Helena).

För en del familjer är det viktigt med en strikt traditionsenlig begravningsform, utifrån tro eller familjetradition. Framförallt på orter där det förekommer en hög grad av traditionsbundenhet, så underlättas behovsmatchningen därför av att man som begravningsentreprenör har kännedom om traditioner som förekommer på orten där man är verksam. Jan och Jim understryker att det för många, ligger en trygghet i tradition och i att göra som man alltid har gjort.

”Det välbekanta befrämjar trygghet” skriver Lennér Axelson (2010, s.163) och förordar att de rutiner som en person är van vid, bör hållas intakta i en påfrestande livssituation, för den känsla av kontroll och ångestdämpning som rutinernas strukturering av tillvaron medför. Man kan således tänka sig att en strikt välbekant familjetradition eller en kyrklig begravningsform kan erbjuda stabilitet och förutsägbarhet för de som söker trygghet i sin omgivning efter en förlust – även för personer som tagit avstånd ifrån familjens tro, respektive icke kyrkliga personer, vilket ett par informanter påpekar. Att de flesta anhöriga generellt fortfarande väljer kyrklig begravning (även om de borgerliga ökar) menar Jan beror just på att den kyrkliga begravningen har fastare former som man känner igen och som man känner sig trygg i. Helena berättar om en familj som först funderade på en borgerlig begravning men som sedan föll tillbaka på en kyrklig, på grund av dess mer ordnade form. Även om man vid borgerlig begravning ofta anlitar en borgerlig officiant som håller i ceremonin och begravningsbyrån hjälper till med det som de anhöriga vill, så kan de anhöriga bli osäkra inför en så stor frihet som den borgerliga begravningen innebär.

”För det är just det att en borgerlig begravning kan du utforma precis hur du vill. Det finns inga givna former för det. Och det blir många lite förskräckta av tror jag.” (Helena).

Vägledare

Informanterna ser således hur flera olika behovsfaktorer spelar in i matchningen av en begravningsutformning och flera informanter understryker vikten av lyhördhet för att hitta och vägleda rätt, i både helhet och detaljer.

”Det gäller att verkligen vara lyhörd och inkännande. Att känna av vad de anhöriga har för tankar, hur det fungerar för dem och vad som är viktigt just då.” (Jim).

Helena beskriver hur hon alltid också försöker att informera och vägleda åt det hållet att anhöriga får reda på saker som de kanske inte skulle tänka på annars. Oavsett vad de anhöriga sedan väljer, så vill hon att de på förhand skall ha fått information om skillnader och eventuella konsekvenser för de alternativ som de överväger.

Rollen som rådgivare eller vägledare, ser informanterna som den roll som bäst karaktäriserar dem i arbetet kring anhöriga.

”Man är rådgivare. Det finns de som vill kalla det [yrket] för det. [...] En rådgivande, stödjande roll.” (Jim).

”Jag skulle vilja säga att jag vägleder dem genom de olika alternativen [...] Jag känner att jag – hjälper kanske är fel ord – men vägleder i alla fall. Rådgiver [...] vad det finns för möjligheter vid ett dödsfall.” (Marcus).

Med lyhördhet och utifrån erfarenhet/kunskap om olika alternativ, traditioner, regler och konsekvenser, så informerar och vägleder således informanterna de anhöriga kring alla de beslut som de måste fatta kring begravningen och dess förberedelser. Målet är att hjälpa anhöriga att komma fram till en begravningsform som motsvarar deras önsknings och behov, liksom att hjälpa dem att ta beslut som känns riktiga för dem kring olika moment i begravningsprocessen. Som Rönmark (1999) skriver beträffande föräldrars förberedelser inför begravning av sitt förlorade barn, så berör många utav de frågor och val som anhöriga går igenom i samband med dessa moment, på ett eller annat sätt själva avskedsprocessen (se vidare sid 35-39). Liksom flera av informanterna i förevarande studie, så påpekar han att många av de beslut som skall fattas är avgörande, eftersom de rör saker som inte kan göras om (ibid). Samtidigt upplever informanterna att anhöriga vid tiden för planering, kan vara väldigt trötta eftersom dödsfallet tar mycket energi. Efter en förlust kan anhöriga också befinna sig i ett tillstånd av kaos, förvirring och – särskilt om de befinner sig i kris – med en försämrad förmåga att fatta beslut. Då blir informanternas information och vägledning ett extra viktigt stöd för anhöriga i deras beslutsfattande. Som Rönmark (1999) skriver angående stödet att fatta beslut som ges till de förlustdrabbade föräldrarna i hans studie:

”Ett slags stöd är att de förses med vetande om vilka val som finns att träffa och vilka konsekvenser som valen har. De behöver någon som kan hjälpa till att sortera upp bland alla tusentals frågor som aktualiseras” (ibid., s.256).

Vägledningen och informationen kan således bidra till att de anhöriga får struktur och ökad kunskap kring valen (kognitivt stöd) som i sin tur kan leda till en känsla av bättre kontroll och trygghet i situationen.

Anpassning av råd

Informanterna beskriver en balans när det gäller att ge råd och information, som styrs utav flera faktorer. Helena tänker att anhöriga inte skall behöva fråga om allt, utan att det är hennes ansvar att bistå med viktig information. Hon jämför med hur hon själv i vissa sammanhang kan dra sig för att fråga när informationen är bristfällig, trots att det kan röra sig om något som är viktigt för henne att få klarhet i. Samtidigt så är hon en utav de informanter som påpekar vikten av att begränsa mängden alternativ för de anhöriga att behöva tänka på.

Anpassningen handlar även om att balansera anhörigas behov av information v.s. utrymme för engagemang eller eftertanke. En del anhöriga kan vara pålästa och drivna inför planeringen:

”Det kan vara väldigt olika hur mycket information de behöver. Vissa är väldigt vana, pålästa eller drivna. Då blir det mer att man lyssnar och försöker snappa upp vad de behöver hjälp med. Andra kan vara mer i behov av information om hur det går till och om

de olika delarna [---] Det viktiga är att lyssna och försöka läsa av den eller de som är här.”
(Mia)

Flera utav informanterna beskriver hur de vissa stunder lämnar samtalsrummet, för att de anhöriga skall få egen tid att tänka och diskutera.

”T.ex. när de anhöriga väljer ut en kista, då sitter vi aldrig med, för det är någonting vi känner att det vill vi inte påverka, utan de får en pärm med lite olika alternativ [---] Det är lite det där också - att känna av läget. Ibland kan det vara så att de inte har någon aning och vill att jag ska berätta om de olika modellerna och då får jag ju göra det. Medan andra inte vill bli påverkade alls.” (Marcus)

Per menar att det ofta är så att anhöriga ser honom som experten och nästan lyssnar för mycket på honom. Han har märkt att det är effektivt att ge dem ensamtid för reflektion, då det händer att de ändrar sig. ”och det är ju bra [...] då har det ju blivit rätt”, säger han. Samtidigt förklarar Jan och Jim att rådgivningen också handlar om förmågan att balansera anhörigas önskemål med sina egna erfarenheter om vad som blir bra.

”Om man ska säga att ’så kan man göra - men man kan tänka sig så och så också’, då ikläder man sig ett ännu större ansvar. Det kräver ännu mer lyhördhet. [...] Det är en balansgång, men det är den bästa hjälpen, för det är inte bara att hålla med hela tiden.”
(Jim).

Vid rådgivning är det viktigt att skilja på råd och beslutsansvar (Lennéer Axelson 2010). För personer som befinner sig i kris kan det vara nödvändigt att, som socialarbetare eller kristerapeut, övergå från att ge råd till att överta handling och initiativ/beslut (Bernler & Johnsson 2001, Lennéer Axelson 2010). En sörjande person som inte befinner sig i kris, behöver däremot inte samma aktiva eller handgripliga omhändertagande då hon inte på samma sätt har kontrollförlust, utan hjälpen skall syfta till att stötta personen i hennes egna beslut (Fyhr, 2003). Mia och Helena understryker att beslutet är de anhörigas, medan deras roll är att informera och lägga fram alternativ. Både Jim och Helena menar också att man får akta sig för att lägga in egna värderingar när anhöriga frågar hur de bör agera eller välja i saker, som anhöriga bör avgöra efter vad som känns rätt för dem själva.

Hjälp med det praktiska

Spindeln i nätet, controller, coach, problemlösare och fixare, är benämningar som informanterna använder för den roll, som de antar med uppgiften att möjliggöra de anhörigas önskemål och samordna allt och alla inför begravningen. Jan berättar att man som anhörig själv kan sköta det mesta kring ett dödsfall och en begravning.

”Man kan hämta den döde, man kan klä den döde, man kan transportera, man kan göra alla beställningar som man behöver göra [...]”. (Jan).

Hur mycket hjälp anhöriga vill ha från begravningsbyrån varierar. En del vill lämna ifrån sig allt medan andra vill göra mängder utav saker själva. Det är dock många saker som skall fungera på en gång och Jan menar att det kan vara bra att ha någon som håller i det hela. Genom att avlasta med det praktiska, ser informanterna även att de ger de anhöriga en möjlighet att släppa energikrävande delar och istället lägga fokus på det som känns viktigt för dem.

”Vi avlastar med det som ska göras [---] Vi bemöts med tacksamhet, t.ex. när någon är svag och inte orkar ringa runt och ta reda på saker.” (Mia).

”Vi hjälper dem med det praktiska så att de kan koncentrera sig på annat.” (Marcus).

För en del utav de praktiska uppgifterna som anhöriga har att genomföra, som t.ex. komponering av dödsannonsen, finns tid avsatt under begravningsplaneringssamtalet tillsammans med begravningsentreprenören. Några informanter berättar att de även försöker få olika administrativa kontakter avklarade medan de anhöriga är där.

”Jag försöker lösa mycket redan när de anhöriga är här. Vi ringer försäkringsbolag - rätt så många har en begravningsförsäkring. [---] Medan de sitter här så brukar jag också ringa till kyrkan och se om det är ledigt den tiden de önskar o.s.v.” (Per).

Förutom att de anhöriga under planeringssamtalet får vetskap om att de kan släppa många kommande praktiska moment som begravningsentreprenörerna åtar sig, så får de med andra ord också se att vissa (eventuellt tyngande) moment betas av redan under planeringssamtalet. De administrativa kontakterna som tas under samtalet, genererar dessutom ytterligare information och fastslår t.ex. begravningsstid och andra moment som annars kan bidra till ovisshet, inför den fortsatta begravningsprocessen.

Informanterna beskriver således hur de ger praktiskt stöd som avlastar de anhöriga, dels ifrån konkreta uppgifter, dels ifrån oro eller tankar på vad som måste ordnas. Båda sorterna gör det möjligt för de anhöriga att som Marcus säger ”koncentrera sig på annat”. De kan istället ägna sin kraft åt att påbörja sorgearbetet, vilket Fyhr (2003) nämner som en förtjänst med praktisk avlastning. I begravningsssammanhang kan det t.ex. innebära att fokusera på avskedsrelaterade begravningsförberedelser och därigenom ta in vad som hänt (se sid 33-37). För de personer som dessutom hamnar i en akut kris med risk för psykiskt sammanbrott, blir praktiskt stöd/avlastning särskilt viktigt (Fyhr 2003).

Hjälp till delaktighet i förberedelser och riter

En annan sak som flera informanter nämner att de tänker på i rådgivningen, är de anhörigas möjlighet till delaktighet och deltagande. Dels i planering och utförande av olika praktiska förberedelsemoment, dels i avskiljningsriter eller avskedshandlingar under begravningsprocessen såsom visning och själva begravningen.

Påklädning och visning

Informanterna beskriver att de alltid frågar de anhöriga om de vill ta farväl av den avlidne i kistan (visning). Likaså är möjligheten att medverka vid påklädning och kistläggning av den avlidne, något som de flesta alltid nämner under planeringssamtalet. Även om det är få anhöriga som tackar ja till deltagande, så är det viktigt att de informeras om möjligheterna till det, menar informanterna.

”Jag brukar fråga hur de vill att vederbörande ska vara klädd i kistan och vad han eller hon har på sig nu och så säger jag att ’om ni vill så kan ni vara med under påklädningen’. Sådana frågor måste man ställa. Likaså om de vill ta farväl och se den bortgångne i kistan, nedbäddad. Det är sådana saker som jag tror är viktigt att åtminstone ha fått frågan om, för man har ju bara en chans att göra det.” (Marcus).

”Man ska också veta att man kan vara med och klä den döde, man kan vara med och köra, man kan vara med vid kremationen till exempel. [...] Det är inte många som gör det [deltar]. Men det är bra att veta att man kan.” (Jan).

Enligt Per och flera informanter, så är det vanligt att äldre går bort på äldreboenden idag och att personalen där klär dem i deras finkläder. Därefter anordnas en avskedsstund vid dödsbädden. När de anhöriga sedan tillfrågas om avsked i kistan, så tycker många att de är nöjda med det tillfället som de fick på äldreboendet. Det är vanligare att anhöriga vill ha visning om de t.ex. bor på annan ort och inte kunde närvara kring dödsfallet.

”Standardsvaret är ’nej vi var med när han dog och de gjorde honom så fin, han var så fin i sina kläder’.” (Per).

Helena upplever att det är lite tudelat hur anhöriga tänker eller känner kring visning. En del som inte har varit med vid dödsbädden, kan säga att de vill behålla det minnet som de har av personen i livet. Hon har också varit med om att det har varit viktigt för den anhörige att få komma och säkerställa att det är rätt person i kistan.

Om den avlidne har gått bort på sjukhus eller i hemmet, så brukar begravningsentreprenörerna (eller annan personal genom begravningsbyrån) vara de som iordningställer dem. Att de anhöriga vill medverka då, är inte vanligt men det förekommer och Marcus säger att det hjälper han gärna till med så att de kan. Mia berättar att en del anhöriga lägger ner personliga saker i kistan, t.ex. gosedjur eller teckningar – ”ett musikinstrument har hänt”, säger hon. Helena tror att det känns lite viktigare för anhöriga att få vara med och vara delaktiga på ett annat sätt, när det är en yngre person som har gått bort.

Danbolt (1998) visar i sin avhandling *De sørgende og begravelsesriten* att anhörigas deltagande i avskedshandlingar under begravningsveckan, har betydelse för senare sorg. Ett större deltagande bidrog till minskad sorgintensitet, framförallt med avseende på ångest och förlustrelaterade upplevelser. Danbolt menar att om man ser till etablerad psykiatrisk sorgeteori, så kan resultaten förklaras med att konfronterande avskedshandlingar hjälper anhöriga att känslomässigt ta till sig dödsfallet som verkligt och initierar en naturlig sorgprocess. Enligt den uppgiftsbaserade sorgprocessmodellen som Worden (2006) förespråkar, så utgörs den första uppgiften i sorgprocessen just av att få insikt i och acceptera förlustens realitet, för att i nästa uppgift kunna ta itu med de känslor som den genererar. När det gäller att hjälpa och understödja en riktig lösning av de efterlevandes sorg – och mer specifikt den första sorguppgiften – så menar Worden att sådana händelser som innebär att se den dödes kropp, kan hjälpa till att göra förlusten verklig – ”antingen det är i gravkapellet eller på sjukhuset.” (Worden, 2006, s.91). Även Rönmark beskriver i sin avhandling (1999) hur föräldrar som förlorat ett litet barn, upplever att de får en förståelse för det inträffade, när de på sjukhuset blir hjälpta till att själva göra i ordning (och se) sitt döda barn. Rönmark summerar att de drabbade behöver stöd i konfrontationen med verkligheten och att professionella i detta sammanhang kan ge stöd genom att informera om vad man kan och får göra och sedan skapa förutsättningar så att föräldrarna kan genomföra det som de kan och vill (ibid.).

Förutom att upplysa anhöriga om att de kan vara med, så tycker Jan att det är viktigt att prata med dem om t.ex. iordningställandet av den avlidne så att de får en inblick i vad som kommer att ske med personen. Detta menar han, förhindrar att det hela känns hemligt, avlägset/överkligt eller eventuellt lite otäckt för de anhöriga. Förutom att sådan information kan ge trygghet i processen (se tidigare avsnitt) så skulle den också kunna avdramatisera proceduren och på så vis underlätta för dem som av sådana anledningar är tveksamma till att delta. Informationen skulle kanske också kunna

bidra till att göra förloppet påtagligare och verkligare för anhöriga som inte väljer att delta.

Liksom i övriga delar av rådgivningen, så finns en balans att ta hänsyn till också när det handlar om att informera och upplysa om möjligheterna till delaktighet. Man vill undvika att det som är tänkt som en möjlighet, istället upplevs som ett belastande måste. Informanterna menar att det är viktigt att de anhöriga får frågan men därefter så måste de själva få känna efter och avgöra vad som känns rätt för dem, utan påverkan i någon riktning.

”Jag uppmuntrar inte någon, utan jag berättar bara att så är det. [...] En uppmuntran, kan uppfattas som att ’nu förväntas det av mig att jag ska göra detta, och det är jag inte beredd på att göra’. Så jag måste hela tiden balansera – lägga det i två [håller händerna som två vågskålar] så att hur man än väljer så ska det kännas riktigt.” (Jan).

Själva visningen försöker man sedan att göra till en trygg och bra upplevelse för de anhöriga. Mia menar att visningarnas upplägg där man samlas tillsammans med andra anhöriga, kan öka tryggheten för de som är osäkra på om de vill delta.

”[...] anhöriga som är osäkra kan ändå komma dit. Om visningen är i ett kapell, så finns det ett förrum där man kan sitta ner och vila. Kistan står i ett litet rum innanför, där vi tänder ljus. Känner man att man inte vill gå in, så är det bara att vänta utanför, men det händer ofta att de som är tveksamma ändrar sig. De känner trygghet med de andra i familjen som är där och går in med dem.” (Mia).

Även Danbolt (1989) påpekar att det är individuellt vilket deltagande som är bra för var och en. Han menar att hans studieresultat inte visar på någon enkel lösning eller genväg i sorgearbetet och att de inte kan användas för att generera några rekommendationer för ett korrekt sörjande. Däremot så bör förhållandena tillrättaläggas, så att det finns möjlighet för de efterlevande till både konkret och symboliskt/rituellt deltagande i det egna sorgearbetet (ibid.). Till saken hör att i Danbolts kvantitativa studie, så räknades anlitaandet av begravningsbyrå som en handlingsreducerande faktor, eftersom det visade sig att i ju högre utsträckning som anhöriga hade anlitat begravningsbyrå till att ordna kring begravningen, desto mindre deltog de i de avskedshandlingar som studerades (ibid.). I Bremborgs (2002) avhandling om begravningsentreprenörskapet, tar hon upp Danbolts studie och skriver: ”Frågan är i vad mån engagemang uppmuntras av begravningsentreprenörerna, och om detta ska vara deras uppgift” (Bremborg, 2002, s.121). Flera informanter i förevarande studie utgör exempel på begravningsentreprenörer som lägger vikt just vid att visa på möjligheterna och hjälpa de som vill till ett deltagande, samtidigt som de lämnar åt de anhöriga att känna efter vilket deltagande som känns rätt för dem.

Deltagande vid begravningen

Jim berättar om ett tillfälle när han hastigt fick bestämma sig för ett ingripande som innebar att han agerade utifrån vad han själv trodde var bra för den anhörige. Detta för att hjälpa en man till deltagande vid begravningen av mannens mamma, som var en utav de få anhöriga mannen hade kvar i livet. Mannen, som var väldigt folkskygg, hade bott tillsammans med sin mamma och knappt lämnat bostaden på flera år. Jim hade försökt att förbereda mannen inför begravningen, genom att beskriva för honom att det skulle bli ett litet begravningssällskap där han skulle känna alla, samt att han skulle få träffa prästen innan så att han även skulle vara bekant med honom. Jim bad även prästen att tala vidare med mannen. I kyrkan på begravningsdagen, så fick Jim veta att mannen hade vägrat att följa med. Då bad han prästen att vänta en stund med att börja

begravningen. Jim ringde till mannen, som svarade först när begravningen skulle ha satt igång. Jim erbjöd sig att hämta honom. Efter viss tvekan så gick han med på det och 45 minuter senare så genomförde de begravningen med mannen och de övriga sju i begravningsällskapet.

”Det var givetvis *jätte*viktigt för honom att vara med. [...] Jag pratade med honom efteråt och han sa ’ja, ja det var nog bra ändå’. [...] Ibland får man ta till saker och ting och jag var ju ändå såpas säker på att det jag gjorde var rätt. Men det hör inte till vanligheterna.” (Jim).

Engagemang i det praktiska samt bekräftelse i egen uppgift

Delaktighet kan också handla om att engagera sig i begravningsplaneringen, att själv ordna med förberedelser inför begravningen eller att framföra något under ceremonin. I informanternas beskrivningar märks att denna delaktighet ofta hänger samman med att göra något personligt. Flera informanter beskriver hur de under begravningsplaneringen försöker snappa upp om det är något som de anhöriga visar engagemang eller intresse för och som de kanske vill ordna med eller utföra själva. ”Jag tycker att det är jättebra om man kan eller vill göra något själv, eller så mycket som möjligt faktiskt.”, säger Helena. Hon upplever dock att anhöriga ibland kan tyckas vara rädda för att verka snåla om de vill göra något själva. Om de visar intresse för det, så försöker hon därför att ”verkligen bara uppmuntra dem till det”, berättar hon. För att tillverka saker själva, som t.ex. kista eller urna, så kan anhöriga behöva information om mått och liknande, vilket hon gärna bistår med (kognitivt stöd).

”Jag försöker alltid säga till de anhöriga att om de har några frågor kring det praktiska så är det bara att höra av sig. Jag försöker ge så mycket information som möjligt för att underlätta. Det finns t.ex. de som vill göra sin urna själv. Att de verkligen får den information de behöver för att kunna göra det – att urnan behöver rymma 4,5 - 5 liter och att hålet behöver vara av en speciell storlek.” (Helena).

Jim berättar hur erfarenheten med åren har fått honom att förstå betydelsen av anhörigas delaktighet. Han menar att ett engagemang i de flesta fall är bra för de anhöriga i sorgeprocessen och han beskriver hjälpen att involvera anhöriga i praktiska begravningsförberedelser, som hjälp till självhjälp.

”Default är ’vi hjälper er med allt’. Så är det. Men så får man känna av – vad vill de anhöriga vara delaktiga i? För jag tror mycket på delaktigheten. Där har jag lärt mig något genom åren. Från början – när jag började med det här – så tänkte man att det är den bästa servicen och den bästa hjälpen att fixa allting åt alla, så enkelt som möjligt. Men det har jag lärt mig nu, att det inte är sant, utan det gäller - Och då är vi tillbaka kring det här med lyhördheten och var de anhöriga befinner sig. Det kan ju vara väldigt olika i olika familjer och olika konstellationer, vad man vill. Om någon vill bidra någonting till den här processen så ska man givetvis uppmuntra det. [...] Lite *Arga snickaren*¹-psykologi, att vi gör saker tillsammans i det praktiska, och det i sig är hjälp till självhjälp. [...] ett engagemang och deltagande från familjen, det är bra för dem i sorgeprocessen, i de flesta fall.” (Jim).

Att aktivera sig i något personligt, som för tankarna till den avlidne och som påminner om förlusten, gör att de anhöriga konfronteras med sina känslor och med verkligheten, på samma sätt som beskrivits i avsnitt ovan beträffande deltagandet i olika avskedshandlingar. Rönmark (1999) beskriver i sin avhandling, hur flera av de föräldrar som han hade intervjuat, upplevde att ett engagemang i de praktiska uppgifterna kring begravningen av deras förlorade barn (inklusive iordningställandet)

hade underlättat deras sorg. Engagemanget var ett led i föräldrarnas konfronterande och avtäckande coping, skriver han (ibid.). Hjälpen som informanterna beskriver, d.v.s. att skapa förutsättningar och informera kring ett genomförande av personliga praktiska förberedelser eller ett deltagande i avskedshandlingar utgör således ett sätt att visa på konfronterande copingstrategier (kognitivt stöd) och sedan att stödja de anhöriga som väljer denna konfronterande coping (som väljer att delta). Jim kallar detta stödsätt för *hjälp till självhjälp*.

Jan har märkt att i de samtal (med anhöriga) som blir under begravningsförberedelserna kring olika praktiska göromål, så gömmer sig ofta ett sökande efter bekräftelse i att ha en uppgift. Han menar att ett deltagande i begravningsförberedelserna, kan fylla en del av det tomrum som uppstår när vardagliga rutiner och bestyr som den anhörige utfört i anknytning till personen som avlidit, plötsligt inte finns eller behövs mer.

”Det är så här också, att många drabbas av en sorts – [...] dödsfallet blir en stor händelse. Man kanske har varit hos sin maka på ett äldreboende, *varje* dag, under tre års tid. Sedan en dag så avlider hon. Helt plötsligt har man inte någon uppgift längre. Då blir den här vägen fram till begravningsdagen fylld av uppgifter som man kan vara delaktig i och jag får försöka hjälpa den personen att bli delaktig. Det gör också att det blir många samtal om detaljer, som kanske inte är så viktiga som det låter som, men jag förstår [...] att det är viktigt för *den personen* att få bekräftelse i detta och i att han eller hon har en uppgift att göra.” (Jan).

Att förlustdrabbade personer aktiverar sig med arbete eller andra former av aktiviteter kan ses som en distraherande copingstrategi i vardagen – eller även en undvikande copingstrategi om arbetet får ta över utrymmet för sorg (Lennéer Axelson, 2010). Samtidigt bidrar arbete till att skapa struktur, ökad självkänsla, samt till att göra tillvaron meningsfylld på nytt (ibid.). När det handlar om känslor och tankar kring förlusten och den avlidne, så beskrivs ett engagemang i begravningsförberedelser som konfrontativt (ovan) snarare än distraherande/undvikande. Att sysselsätta sig med begravningsförberedelser skulle dock kunna utgöra ett tillfälligt distraktionsmoment ifrån sådana tankar som handlar om framtiden och vem man är förutan de sysslor/aktiviteter som varit förbundna med den avlidne. Förberedelserna skapar också struktur genom att de ger en viss plan att följa fram till begravningen och att hantera dem kan bidra till ökad känsla av kontroll. Uppgifterna kan också kännas meningsfulla som en sista handling för den avlidne. Jan talar om att ge bekräftelse i detta – ett emotionellt stöd eller uppskattning (esteem support) – som förstärker den ökning av självkänslan som kommer med att ha en uppgift.

Som Jim beskriver i citatet på sida 36, så är det default att begravningsbyrån hjälper till med allt. Man är alltså beredd att helt avlasta familjen men försöker i första hand att vara lyhörd för vad de anhöriga skulle vara intresserade av att delta i eller göra själva. Jim tillägger: ”för mycket idéer kan skapa en press, så att de anhöriga känner att ’vi kanske borde’.” Som i alla moment, är det viktigt att beakta balansen – i detta fall mellan vad som är ett gynnande v.s. belastande mått av engagemang och idéer inför begravningen, för varje specifik familj.

När det gäller sådan form utav delaktighet som medför konfrontation (d.v.s. såväl avskedshandlingar som praktiska förberedelser) så blir ett sådant arbetssätt som innebär att lyssna efter de anhörigas önskan och intresse för deltagande och låta dem känna efter vilket grad av deltagande som känns rätt för dem, också indirekt en anpassning efter var de anhöriga befinner sig i sitt sörjande och i pendlingen mellan en konfronterande eller undvikande copingstrategi. Fyhr (2003) menar att sorgearbetet störs om den sörjande möts av en person som inte kan läsa av den sörjande personens signaler och därför inte är kapabel att möta den sörjande på den plats i pendlingen (mellan dröm och verklighet) där hon behöver vara just då. Följden av att en sörjande person pressas med insikter när

hon inte har tillräckligt med kraft att ta emot dem, kan bli att det dröjer ännu längre innan hon orkar komma tillbaka till verkligheten (ibid.). Det att man som Jim och flera andra också beskriver, informerar de anhöriga om att allt som planeras under kundmötet inte är hugget i sten, öppnar också upp för att de anhöriga kan ändra sig kring något moment/deltagande. Dock skulle *tiden* kunna utgöra ett hinder här, då den i begravningssammanhang kanske inte tillåter fullt så mycket eftertanke/pendlande som skulle behövas.

Strukturering

Som berörts i tidigare avsnitt, så medför struktur i tillvaron, en känsla av kontroll och lindrar ångest (Lennéer Axelson 2010). Att hjälpa till och strukturera upp det kaos som den drabbade personen befinner sig i – dels praktiskt och dels i samtal om tankar kring framtid eller det inträffade – nämns återkommande som en betydande hjälp eller kris-intervention i litteraturen (Bernler & Johnson 2001, Lennéer Axelson 2010, Rönmark 1999).

Struktur finns med som en trygghetsfrämjande gemensam nämnare, i flera utav de stödjande inslag som beskrivits av informanterna i avsnitten ovan: Information om kommande moment i begravningsprocessen, information och vägledning kring begravningssalternativ och beslut, samt information om hur de anhöriga kan delta i olika praktiska moment v.s. vad begravningsbyrån kan avlasta med. Tillsammans bidrar dessa inslag till en strukturering av de anhörigas situation och närmaste framtid med avseende på *vad* som kommer att ske, liksom *när*, *hur*, och *av vem* det skall utföras.

Per tycker att hjälp med struktur (i och genom det praktiska) utgör en mycket påtaglig hjälp och han beskriver vidare hur han tycker att han kan se att de anhöriga är mer lättade efter planeringssamtalet, när de har fått ordning bland de saker som varit betungande.

”Jag känner att [...] då är vi där för att hjälpa dem med praktiska saker, med att få en struktur i det här och hjälpa dem att få ordning på framtiden i viss mån.” (Per).

”Det är ju väldigt turbulent kring ett dödsfall - olika mycket naturligtvis. Ibland är det väntat och de anhöriga har hunnit tänka och förbereda lite, men ibland kommer dödsfallet helt oväntat och då vet de anhöriga inte någonting egentligen. [...] Jag kan se när de kommer på gatan, när de ska till mig, då hänger de med huvudet alldeles och jag tror att – de är naturligtvis ledsna – men det är också tungt att gå till begravningsbyrå, det är en krävande sak. [...] Det är mycket som ska tas tag i, och ofta så tror de att det kostar mer än vad det gör. [...] När de sedan går härifrån, så har de fått struktur, ofta har vi hittat en begravningstid, de har tagit en massa beslut som är jobbiga och de har sett att pengarna räckte. Så när de går ut här så har de – de har sträckt på sig. De är lika ledsna, men de (.) Det är en god hjälp för dem tror jag, när de har fått lite ordning på de här sakerna som är jobbiga. Det känner jag är vår största funktion.” (Per).

Samtal om sorg och stödjande uppföljning

Flera informanter nämner empati och omtänksamhet som viktiga egenskaper i yrket. På ett medmänskligt plan kan man vara genuint engagerad, lyssnande och stöttande men att samtala kring de anhörigas sorg, är något som flera av informanterna säger att de är försiktiga med. Flera av informanterna understryker att man är noga med att inte kliva över gränsen och tala om sådant som ligger utanför kompetensen och yrkesrollen.

”Man ska se upp så att man inte blir för psykologiserande, för då kanske man är inne och trampar på områden som man inte -” (Jim).

”Där har jag varken den tid eller kunskap eller kompetens som behövs, för det ligger utanför mitt område” (Jan).

Var man sedan drar gränsen för hur långt det medmänskliga engagemanget sträcker sig, varierar mellan informanterna – från att t.ex. visa omtanke när man kontaktar anhöriga i något ärende, till att ägna en längre stund åt att lyssna.

”Vissa anhöriga vill gärna prata - om allt möjligt egentligen. Man får bara lyssna, stötta lite och finnas till. Mycket sådant är det. Det ger mig personligen väldigt mycket. Jag känner att där kan jag göra någonting.” (Helena).

På Marcus begravningsbyrå har man diskuterat att anlita en psykolog eller liknande – som ett samarbete för tillgång till samtalstjänst genom byrån. Han säger att det nog ligger ganska långt fram i tiden, dock. En del utav informanterna informerar de anhöriga om vart de kan vända sig om de vill prata (t.ex. till präst, diakon eller till fristående sorgegrupp) men ingen har etablerat något samarbete. Jan m.fl. menar att behovet inte är tillräckligt stort.

”Nej inte upparbetat, för man kan inte säga att det är ett sådant behov som dyker upp varannan gång eller så, utan det får man känna efter lite grann. [---] Och det finns många ingångar i det, genom präster [...] och diakoner, som man kopplar på ganska tidigt. Man kanske kommer för att besöka kyrkan och då kan man ringa innan och säga ’kan du vara med lite grann vid besöket - och se hur det förhåller sig? Du kanske inte behöver ta upp sorgegruppen idag men kanske etablera någon form av kontakt’. Och så ger det sig då.” (Jan).

Helena menar att det är svårt att ha ett samarbete för hänvisning, eftersom det är så personligt inom vilken regi eller i vilken form, som olika personer vill ha stöd. Hon förklarar att de anhöriga dessutom inte har kommit så långt i sin sorgeprocess när hon (begravningsentreprenörer) träffar dem, så att man kan se om någon är i behov av professionellt stöd. Hon har utbildat sig i sorgebearbetning och menar att sådan hjälp behövs först när man har fastnat i sorgen, medan anhöriga som beställer begravning fortfarande befinner sig i någon slags akutfas och sorgereaktionerna är helt naturliga. Begravningen blir som ett avstamp för sorgearbetet, säger hon. Förutom att anhöriga befinner sig i chock och inte hinner känna efter så mycket för alla praktiska saker de har att lösa inför begravningen, så har de dessutom ofta ett stöttande nätverk omkring sig. Efter begravningen kan det dock bli tyst och ensamt och det är då som de anhörigas jobbiga period börjar, anser Helena. Då har inte heller begravningsbyrån någon verksamhet för att stötta anhöriga, berättar Per.

”Många tror att vi har en stor tröstande funktion, men det har vi inte i så stor utsträckning. Det är nästan bara när de anhöriga kommer ensamma. Det händer att någon är så ensam så att de inte har någon med sig – men oftast har de ett nätverk med sig när de kommer och eftersom dödsfallet har skett så nyss så är uppbackningen total för den närmast anhörige. [---] Deras värsta tid är efter begravningen. Det är så väldigt mycket kring dem och omgivningen är så engagerad de första veckorna men sedan tror jag att väldigt många blir väldigt bortglömda (.) och där har vi ingen funktion heller” (Per).

Några informanter beskriver dock hur en del anhöriga kan återkomma på eget initiativ till begravningsbyrån efter begravningen. För ensamma personer kan praktiska ärenden, som att köpa något, tacka efter en begravning eller planera sin egen begravning, också innebära ett tillfälle att prata lite. Hur man förhåller sig till – eller engagerar sig i –

sådana samtal som uppkommer för att anhöriga behöver prata i efterhand, varierar också mellan informanterna.

”Det finns vissa kunder som kommer tillbaka bara för att prata. Men då har man, tycker jag, försökt lära sig genom åren att man för samtal – och försöker styra samtal – på den nivån att det blir en naturlig avslutning efter begravningen. För jag tror inte att det är sunt att fortsätta ha kontakten med begravningsbyrån – då är det något annat som saknas egentligen. [---] Man kan engagera sig hårt i någon också, så att det blir som en relation, men det är ganska dumt på sätt och vis att göra så.” (Jan).

Jim förklarar att när han får den typen av samtal i efterhand, så agerar han inte utifrån yrkesrollen utan som vilken medmänniska som helst för någon som behöver prata. Även om det har hänt att Jim någon gång har hänvisat till professionell hjälp när han märkt att personen inte har kunnat komma vidare, så anser han att det bästa är om personen kan ta sig igenom sorgearbetet på egen hand, med stöd av sina nära och omgivningen.

”[...] och på egen hand innebär kanske också ett samtal med *Arge begravnings-entreprenören* någon gång, eller grannen eller - men det är fortfarande på egen hand.” (Jim).

Fortfarande så gäller dock att veta var gränsen för ett medmänskligt agerande går:

”Man får passa sig för att komma med käck lösningar. Det är väl som de säger - vad är det de säger? 'Håll om, håll i och håll tyst'. De tre H:na².” (Jim).

Worden (2006) skriver att begravningsentreprenörer kan tänka på sin egen roll i sorge-rådgivningen. Han förespråkar olika insatser som i annan litteratur benämns aftercare (se sid 8). Bl.a. någon slags fortsatt kontakt med familjerna i sorgerådgivande syfte och han nämner också att det finns begravningsbyråer som har rådgivare inom sin stab. Ingen utav informanterna i förevarande studie följer upp eller tar kontakt med sina kunder efter begravningen på ett planerat sätt som är kopplat till sorgerådgivning. Några menar att när ett sådant stöd behövs, så finns det andra samhällsfunktioner som är mer lämpade bl.a. utifrån kompetens. På Marcus begravningsbyrå ser man att ett anlitage av psykolog kan vara ett alternativ. Några informanter fungerar gärna som stöd vid spontana möten/besök, så länge det sker på en medmänsklig nivå som de hanterar. Det senare menar Jim kan vara lika bra eller t.o.m. bättre än professionell hjälp, för anhöriga som inte har fastnat i sitt sörjande. Interventioner som sorgerådgivning, är just enbart effektiva för personer som har utvecklat en komplicerad sorg eller som ligger i riskzonen (Stroebe et al. 2006). I sorgprocessens akuta skede, vid tiden kring begravningen när begravningsentreprenörerna träffar de anhöriga, så har en komplicerad sorg normalt inte hunnit utvecklas, vilket ett par informanter påpekar. Vissa förhållanden har föreslagits som riskfaktorer för senare utveckling av komplicerad sorg och skulle kunna användas för att urskilja och nå personer i riskzonen i ett tidigare skede (review: Stroebe & Schut 2001b). Även om Jan inte anger några specifika signaler eller faktorer, så menar han att han ibland läser mellan raderna och känner av när en hänvisning till professionell hjälp skulle kunna vara lämplig.

Hur man resonerar och agerar kring hänvisning av individuella personer, skiljer sig således till viss del mellan informanterna. Likaså till vilken grad man engagerar sig i stödjande samtal vid sidan om de begravnings-specifika arbetsuppgifterna. När det gäller allmän information, så innehåller de broschyrer och liknande som flera informanter delar ut till anhöriga vid kundmötet, ofta information om sorg och även upplysningar om vart man kan vända sig för stöd. Många begravningsbyråer eller förbund (Fonus

2013; SBF 2013a; 2013b) hänvisar också på hemsidan till hjälp som finns att tillgå på annat håll.

Som en form av kundomsorg (aftercare) beskriver Bremborg (2002) att några begravningsbyråer anordnar minneskonserter, som en årlig minnesstund som annonseras och är öppen för alla, med musik att komma och minnas de avlidna till. Ett exempel på detta förekommer också i förevarande studie, vilket jag bara kort vill nämna som en form av uppföljande stödjande handling som inte är personspecifik utan vänder sig till samtliga kunder i efterhand.

Sammanfattning - Olika former av stöd samt balansering efter stödbehov

Kognitivt stöd

De informativa och vägledande (kunskapsförmedlande) delarna av arbetet löper genom alla momenten i begravningsprocessen och utgör ett *kognitivt stöd* för de anhöriga, som ofta inte vet vilka praktiska moment som förekommer i samband med dödsfall och begravning, utan är i behov av information och vägledning för den praktiska hanteringen av situationen. Vägledning och information tjänar bl.a. till att klargöra och strukturera alla olika alternativ (bl.a. kring begravningsutformningen) som de anhöriga skall besluta om mitt i den ofta kaosartade situationen efter en förlust.

Den vetskap som det kognitiva stödet skänker anhöriga kring deras situation, ger också upphov till en strukturering av de anhörigas närmaste framtid med avseende på *vad* som kommer att ske, liksom *när*, *hur*, och *av vem* det skall utföras, vilket vidare för med sig en känsla av förutsägbarhet och att ha kontroll över sin situation. Denna känsla av att hantera situationen, främjar i sin tur andra framsteg hos individen. Att (som informanterna) förse anhöriga med information och stöd att själva genomföra begravningsbestyr som för dem känns meningsfulla som en sista handling för den avlidne, kan t.ex. i förlängningen leda till ökad självkänsla hos de anhöriga. Flera utav ovan förtjänster, som kan komma med att ha vetskap/kunskap kring sin situation, är trygghetsfrämjande. Förutom att trygghet är en viktig stabiliserande faktor för en person i kris, så blir informanternas trygghetsfrämjande stöd indirekt ett bidragande stöd till initiering av sorgprocessen, eftersom sorgearbetet kräver trygga yttre förhållanden.

Att informera anhöriga om möjligheterna till deltagande i avskedshandlingar och begravningsförberedelser som medför en konfrontation med det inträffade, samt bistå med information om hur, innebär samtidigt att informanterna presenterar konfrontativa copingstrategier för de anhöriga. Detta kan ses som kognitivt stöd i form av alternativ till en bredare handlingsrepertoar för de anhöriga kring hanteringen av förlusten (i detta fall konfronterande).

Information utgör också en väg att förmedla annat/fortsatt stöd. Informanterna upplyser t.ex. anhöriga om att man kommer att vara *tillgänglig* genom processen för att hjälpa eller svara på frågor när sådana uppstår.

Emotionellt stöd

De inslag i begravningsentreprenörernas arbete som man kanske i första hand tänker på som former av *emotionellt stöd*, är de samtal där informanterna lyssnar till de anhörigas berättelser om dödsfallet och om den avlidne som person, liksom det tillgängliga, lyhörda och empatiska bemötande som flera informanter beskriver att de allmänt eftersträvar i kontakterna med de anhöriga – och som ett par informanter t.o.m. kan låta utvecklas till spontana stöttande samtal med anhöriga som behöver prata i efterhand. Till det emotionella stödet kan också räknas det bekräftande förhållningssätt som begravningsentreprenörer kan ha gentemot de anhöriga i kontakterna kring anhörigas

deltagande i olika begravningsförberedelser. Bekräftelse i att man har en meningsfull uppgift inför begravningen, kan ytterligare stärka den självkänsla som kommer med att hantera begravningsförberedelserna. Ett sådant stöd kan också inordnas under stödformen *uppskattning* (esteem support).

Praktiskt stöd och avlastning

Det *praktiska stödet* är (liksom det kognitiva) ett påfallande stödinslag i informanternas arbete kring anhöriga. Tydligast är kanske den praktiska avlastning från konkreta uppgifter kring begravningen, som ingår som en del av yrkets tjänster. Den stödjande funktionen, ligger i avlastningen från sådant som är praktiskt belastande eller stressande/oroande för de anhöriga, så att anhöriga istället kan lägga kraft på sådant som känns viktigt för dem och på att börja ta in vad som hänt.

En annan typ av avlastning som framträder i informanternas beskrivningar, har egentligen med vägledning (kognitivt stöd) att göra men jag vill ändå nämna det här i samband med avlastning. Jag tänker då på den matchning av begravningsalternativ efter anhörigas beskrivningar, som informanterna eftersträvar. Behovsmatchningen blir ett sätt att begränsa antalet alternativ för de anhöriga att behöva tänka på och fyller således en avlastande funktion.

Balansering av hjälp efter olika stödbehov

Som berörts flertalet gånger i presentationen av informanternas arbetssätt, så behöver olika typer av stöd till anhöriga ofta balanseras, anpassat efter varje persons behov och situation. Exempel som har framträtt i informanternas beskrivningar är:

- Behov av att få landa (eventuellt komma ur en chock) inför begravningsplaneringen, mot att få komma till begravningsbyrån och få kunskap om situationen och vad som skall ske.
- Valfrihet och personlig begravning, kontra begränsning av idéer och alternativ (som avlastning).
- Valfrihet och personlig begravning, mot trygghet i tradition
- Information och råd, mot eget engagemang och eftertanke.
- Engagemang/delaktighet, kontra praktisk avlastning.
- Engagemang/delaktighet i konfrontativa avskedshandlingar/begravningsförberedelser (konfrontativ coping) mot behovet av få fly verkligheten en stund (undvikande coping).

Genomgående krävs lyhördhet hos begravningsentreprenören för denna uppgift, vilket informanterna nämner återkommande som en av de viktigaste egenskaperna i arbetet kring de anhöriga. Det handlar om att möta de anhöriga där de befinner sig.

”Det är det som är grunden för hela det här arbetet [...] lyhördheten och att möta människor där de är [...]”. (Jim).

SLUTSATS

Socialt stödjande inslag i ett behovsbalanserande arbetssätt

Begravningsentreprenörerna i förevarande studie ger socialt stöd med tyngdpunkt på kognitivt (vägledning/information) och praktiskt stöd, där man försöker att bemöta de anhörigas behov av t.ex. valfrihet, delaktighet, avlastning, struktur, förutsägbarhet, trygghet eller kunskap, i och kring momenten i begravningsprocessen. Informanterna ser att flera utav dessa faktorer har betydelse för de anhöriga i deras situation och en del för deras sorgeprocess. Samtidigt menar man att behoven varierar mellan olika personer, så att man måste vara lyhörd för att kunna anpassa hjälpen/stödet efter vad som blir till hjälp för var och en och just i stunden. Ibland måste olika stödbehov även balanseras mot varandra, t.ex. avlastning v.s. delaktighet/engagemang.

När det gäller att samtala eller rådgiva kring sorg, så förklarar flera informanter att det ligger utanför deras kompetensområde. Man har ingen uppföljande verksamhet i sorgerådgivande syfte. Flera beskriver dock ett lyssnande och stöttande bemötande, som för ett par informanter kan sträcka sig även till spontana samtal på ett medmänskligt stöttande plan, vid sidan om.

”Det är ett stödjande inslag hela tiden men fokus ligger på det praktiska. [...] Den stödjande funktionen sker genom arbetet tillsammans med de anhöriga med de praktiska sakerna. Och det kan i många fall vara gott nog. Det kan vara väl så bra som ett psykologsamtal egentligen. Lite som *Arga snickaren*¹.” (Jim).

DISKUSSION

Syftet med denna uppsats har varit att undersöka socialt stödjande inslag som kan förekomma i begravningsentreprenörers arbete/möte med anhöriga. Inför studien hade jag en föreställning om att begravningsentreprenörer i sitt möte med anhöriga *skulle kunna ge* stöd och framförallt *emotionellt* stöd, genom ett empatiskt och lyssnande bemötande. Som jag beskrev i avsnittet *Förförståelse* så fick jag genom litteraturen, en uppfattning om att många anhöriga gärna pratar av sig hos begravningsentreprenören och att begravningsentreprenörerna ofta får engagera sig i sådana samtal vid sidan om. Vidare att man vill ha någon form av uppföljande/stödjande verksamhet för anhöriga i sorg. Någon sådan uppföljande verksamhet som var inriktad på enskilda individer, fanns inte på informanternas byråer vid tiden för intervjuerna, även om man på Marcus begravningsbyrå hade diskuterat att anlita en psykolog. Det varierade både hur man såg på att hänvisa anhöriga till professionellt stöd och hur mycket man engagerade sig själv i stöttande samtal. Även de informanter som engagerade sig i stöttande samtal vid sidan om, var noga med att inte kliva utanför gränsen för sin kompetens utan höll samtalen på en medmänsklig (lyssnande) nivå. De stödformer som framträdde tydligt i informanternas beskrivningar var *kognitivt* och *praktiskt* stöd. Efter inläsning på begravningsentreprenörssyrket, så var detta också något som jag förväntade mig (i form av vägledning och avlastning). Att skapa trygghet, förutsägbarhet och struktur åt de anhöriga, var något som flera informanter flera gånger uttryckte att de eftersträvar. Fastän dessa faktorer är mycket viktiga för personer i sorg och kris, så hade jag inte formulerat några specifika frågor om dessa, då jag helt enkelt inte förväntade mig dem utifrån min förförståelse (varken från berättelser från personer i min omgivning eller från litteratur om begravningsentreprenörer). Genom studien har således min föreställning om att begravningsentreprenörer kan ge socialt stöd bekräftats, samtidigt som min förståelse för *hur* har både ökat och förändrats.

Upplevelseaspekten och framtida forskning

Vad den förlustdrabbade upplever som stöd, behöver inte motsvara de handlingar som hjälparen utför i avseende att stödja. I denna uppsats beskrivs begravningsentreprenörers stödjande handlingar, bemötanden och roller, dels utifrån informanternas tankar om de anhörigas behov och dels utifrån teori och tidigare forskning om vad som kan utgöra stöd. Att begravningsentreprenörerna försöker agera utifrån lyhördhet om vad de anhöriga uttrycker att de behöver hjälp med och vilka behov de har, borde dock öka sannolikheten att de resulterande handlingarna upplevs som hjälp.

Som nämndes i metodavsnittet, så hade det varit intressant att studera de anhörigas upplevelser av stöd i mötet med begravningsentreprenörer, för att se om uppfattningarna sammanfaller. Gärna i en större kombinerad studie, med flera deltagare i respektive grupp.

REFERENSLISTA

- Ahlman, K. & Samuelsson, T. (2012). "Kremationsstatistik 2011". *Sveriges kyrkogårds- och krematorieförbund (SKKF)*. <http://www.skkf.se/node/89> (2013-05-21).
- Begravningslag (1990:1144). Stockholm: Socialdepartementet. <http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/19901144.HTM> (2013-05-31).
- Begravnings sidan (2012). *Begravnings sidan - sidan med allt om begravning*. <http://www.begravnings sidan.se/> (2012-10-11).
- Bernler, G. & Johnsson, L. (2001) *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur.
- Bremborg Davidsson, A. (2002) *Yrke: begravningsentreprenör: Om utanförskap, döda kroppar, riter och professionalisering*. Lund: Lund studies in sociology of religion, 2.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.
- Cobb, S. (1976). "Social support as a moderator of life stress." *Psychosomatic Medicine* Vol. 38, 5, 300-314.
- Cullberg, J. (2006) *Kris och utveckling*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Dalen, M. (2007). *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups utbildning.
- Danbolt, L.J. (1998) *De sørgende og begravelsesriten: En religionspsykologisk studie*. Psychologia et Sociologia Religionum 14, diss. Uppsala, Acta Universitatis Upsaliensis.
- Elgán, L. & Overå, C. (2003) *Ett tacksamt arbete: En studie om upplevelser och erfarenheter av att arbeta med död och sorg*. Lund: Lunds Universitet, Socialhögskolan. Magisteruppsats, socialt arbete. Tillgänglig: <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOid=1358906&fileOid=1358907>
- Fyhr, G. (2003). *Hur man möter människor i sorg*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Fonus (2011). "Gravsättning i minneslund". *Fonus officiella hemsida*. <http://www.fonus.se/vetamera/begravning/gravsattningen/gravsattning-i-minneslund/> (2013-05-21).
- Fonus (2012a). "När någon dör – en tidsaxel". *Fonus officiella hemsida*. <http://www.fonus.se/veta-mera/begravning/nar-nagon-dor/> (2012-10-12).
- Fonus (2012b). "Bårhämtning". *Fonus officiella hemsida*. [http://www.fonus.se/vetamera/for-sjukvarden/forvaring-av-kroppen/barhamtning/?L=0%3Ftx_indexedsearch\[sections\]%3D0L%3D0%3Ftx_indexedsearch\[sections\]%3D0](http://www.fonus.se/vetamera/for-sjukvarden/forvaring-av-kroppen/barhamtning/?L=0%3Ftx_indexedsearch[sections]%3D0L%3D0%3Ftx_indexedsearch[sections]%3D0) (2013-05-21).
- Fonus (2012c). "Ord och uttryck". *Fonus officiella hemsida*. <http://www.fonus.se/vetamera/ordochuttryck/> (2013-05-21).

- Fonus (2013). "Någon att tala med". *Fonus officiella hemsida*.
<http://www.fonus.se/vetamera/sorg/nagon-att-tala-med/> (2013-07-15)
- Forslund, B. (2012a). "Kistläggning, svepning och påklädning" - Baserat på kompendiet "Ett personligt avsked" ett läromedel för begravningsentreprenörer. *Fonus officiella hemsida*.
<http://www.fonus.se/vetamera/for-sjukvarden/att-ta-hand-om-den-avlidne/kistlaggning-svepning-och-pakladning/> (2013-05-21).
- Forslund, B. (2012b). "Besöka en avliden, visning, likvaka" - Baserat på kompendiet "Ett personligt avsked" ett läromedel för begravningsentreprenörer. *Fonus officiella hemsida*.
<http://www.fonus.se/vetamera/for-sjukvarden/olika-avsked/besoka-en-avliden-visning-likvaka/?L=0> (2013-05-21).
- Forslund, B. (2012c). "Gravsättning av kista". *Fonus officiella hemsida*.
<http://www.fonus.se/vetamera/begravning/gravsattningen/gravsattning-av-kista/> (2013-05-21).
- Forslund, B. (2013). "Transport och förvaring av avliden". *Fonus officiella hemsida*.
<http://www.fonus.se/vetamera/begravning/omhandertagandet-av-den-avlidn/transporter/> (2013-05-21).
- Hanson, R.O. & Stroebe, M.S. (2007). *Bereavement in late life: coping, adaptation and developmental influences*. Washington D.C.: American Psychological Association.
- Hedin, U-C. (1994). *Socialt stöd på arbetsplatsen vid sjukdom*. Inst för socialt arbete, Göteborgs Universitet.
- Klass, D., Silverman, P.R. & Nickman, S.L. (1996). *Continuing Bonds: New Understandings of Grief*. Washington D.C.: Taylor & Francis.
- Klass, D. & Walter, T. (2001). Processes of grieving: How bonds are continued. I: Stroebe, M.S., Hansson, R.O., Stroebe, W. & Schut, H. (red): *Handbook of bereavement research: Consequences, coping and care*. Washington D.C.: American Psychological Association.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun* Lund: Studentlitteratur
- Kyrkoordningen (1999). Kyrkomötet, Svenska Kyrkan.
<http://www.svenskakyrkan.se/default.aspx?id=637938> (2013-05-31).
- Larsson, S. (2005). "Teori, metod och empiri". I: Larsson, S., Lilja, J. & Mannheimer, K. (red.). *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Lennér Axelson, B. (2010) *Förluster: Om sorg och livsomställning*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Lensing, V. (2001) "Grief support: The role of funeral service." *Journal of Loss & Trauma*, 6, 45-63.

Middleton, W., Raphael, B., Martinek, N. & Misso, V. (1993) "Phatological grief reactions". I: Stroebe, M.S, Stroebe, W. & Hansson, R. (red.): *Handbook of bereavement: Theory, research and intervention*. Cambridge: Cambridge University Press.

Parkes, C.M. (2001). "A historical overwiev of the scientific study of bereavement." I: Stroebe, M.S., Hansson, R.O., Stroebe, W. & Schut, H. (red): *Handbook of bereavement research: Consequenses, coping and care*. Washington D.C.: American Psychological Association.

Pennebaker, J.W. (1997). *Opening up: the healing power of expressing emotions*. New York : Guildford Press.

Pennebaker, J.W. Zech, E. & Rimé, B. (2001). "Disclosing and sharing emotion – psychological, social and health consequences." I: Stroebe, M.S., Hansson, R.O.,

Stroebe, W. & Schut, H. (red): *Handbook of bereavement research: Consequenses, coping and care*. Washington D.C.: American Psychological Association.

Persson, K. (2009). *Att möta sorg i arbetet: En kvantitativ enkätundersökning över begravningsrådgivare anslutna till SBF (Sveriges Begravningsbyråders Förbund)*. Falun: Högskolan Dalarna. Akademin Hälsa och samhälle, Sociologi. Kandidatuppsats. Tillgänglig: <http://du.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:518790>

Rönmark, L. (1999). *Fallna löv. Om coping vid förlust av små barn*. Inst för socialt arbete, Göteborgs Universitet.

Sarason, B.R., Sarason, I.G. & Pierce, G.R. (1990). *Social support: an interactional view*. New York: J. Wiley & Sons.

Schäfer, C. (2007) "Post-mortem personalization: pastoral power and the New Zealand director." *Mortality*, 12, 1, 4-21.

Shaver, P.R. & Tancredy, C.M. (2001). "Emotion, attachment and bereavement." I: Stroebe, M.S., Hansson, R.O., Stroebe, W. & Schut, H. (red): *Handbook of bereavement research: Consequenses, coping and care*. Washington D.C.: American Psychological Association.

Stroebe, M.S. & Schut H. (1999). "The dual process model of coping with bereavement: rationale and description". *Death Studies*, 23, 197-224.

Stroebe, M.S. & Schut, H. (2001a). "Models of coping with bereavement: a review." I: Stroebe, M.S., Hansson, R.O., Stroebe, W. & Schut, H. (red): *Handbook of bereavement research: Consequenses, coping and care*. Washington D.C.: American Psychological Association.

Stroebe, M.S. & Schut, H. (2001b). "Risk factors in bereavement outcome: a methodological and empirical review" I: Stroebe, M.S., Hansson, R.O., Stroebe, W. & Schut, H. (red): *Handbook of bereavement research: Consequenses, coping and care*. Washington D.C.: American Psychological Association.

Stroebe, M.S., Schut, H. & Stroebe, W. (2006). "Who benefits from disclosure? Exploration of attachment style differences in the effects of expressing emotions". *Clinical Psychology Review*, 26, 66-85.

Stroebe, M.S., Abakoumkin, G., Stroebe, W. & Schut, H. (2011). "Continuing bonds in adjustment to bereavement: impact of abrupt versus gradual separation." *Personal Relationships*, 19, 255-266.

Sveriges Begravningsbyråers Förbund, SBF (2013a). "Länkar". *SBFs officiella hemsida*. <http://www.begravningar.se/1%C3%A4nkar> (2013-07-15).

Sveriges Begravningsbyråers Förbund, SBF (2013b). "Andra kontaktmöjligheter". *SBFs officiella hemsida*. <http://www.begravningar.se/Vid-d%C3%B6dsfall/andra-kontaktm%C3%B6jligheter> (2013-07-15).

Sveriges Begravningsbyråers Förbund & Memento service AB (2013). "Borgerliga begravingar fortsätter att öka!". Pressmeddelande. *Sveriges Begravningsbyråers Förbunds officiella hemsida*. <http://www.begravningar.se/nyheter-och-press> (2013-05-10).

Thomassen, M. (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis: introduktion till vetenskapsfilosofi*. 1. uppl. Malmö: Gleerups utbildning.

Vaux, A. (1988). *Social support: theory, research, and intervention*. New York, N.Y.: Praeger.

Vetenskapsrådet (1990). *Forskningsetiska principer: inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Walter, T. (1996) "A New Model of Greif". *Mortality* 1, 7-25.

Worden, J.W. (2006). *Sorgerådgivning och sorgeterapi: En bok för alla som möter och vill hjälpa sörjande*. Svenska institutet för sorgebearbetning.

Åkesson, L. (1997). *Mellan levande och döda: Föreställningar om kropp och ritual*. Stockholm: Natur & Kultur.

Bilaga 1 - Noter

- 1) Arga snickaren är titeln på ett TV-program på kanal 5, där en snickare åker ut på uppdrag hos personer som behöver hjälp med att renovera/bygga ut sina hus. Familjerna som Arga snickaren hjälper, har ofta under en längre tid försökt bygga själva men inte klarat detta p.g.a. t.ex. svårigheter att prioritera, samarbeta, kommunicera eller släppa på ett kontrollbehov. Arga snickaren sätter familjemedlemmarna i arbete genom att tilldela dem uppgifter som de skall lösa – ofta tillsammans – vilket leder till att de konfronteras med sina oförmågor. Arga snickaren konfronterar dessutom familjemedlemmarna genom att påpeka för dem vilka problem han ser hindrar dem i deras arbete vardag/relation, för att få dem att komma till insikt och föröka förändra sig. Informanterna i förevarande studie går inte på motsvarande sätt in i samtal om sorg eller sörjande (se sid 38) utan effekten (konfrontationen) blir genom det praktiska arbetet. Som Lennéer Axelson (2010) skriver i ett avsnitt om konfrontationer i samtal med terapeut (sorgerådgivning/terapi), så är konfrontationer inte aktuellt när en förlust nyss har inträffat (till skillnad från när det handlar om samlevnadskriser och liknande) utan verklighetens egna konfrontationer är då fullt tillräckliga.
- 2) De tre H:na - *Håll om, håll tyst och håll ut*. *Håll om* handlar om kroppskontakt, t.ex. att hålla om eller hålla i handen. *Håll tyst* handlar om att inte säga så mycket utan lyssna. Man ska inte dra paralleller till sitt eget liv eller säga att man förstår. I det akuta skedet kan den som sörjer inte ta till sig tröstande ord. *Håll ut* handlar om att finnas kvar över tid. Under det första skedet är det viktigt att komma ihåg att ordna något att dricka och något litet att äta också för att de sörjande ska orka. Man behöver inte finnas med hela tiden, men fortsätta att höra av sig på olika sätt. Många familjer upplever att när begravningen är över tystnar telefonen och färre och färre hör av sig. (Barncancerfonden 2013: <http://www.barncancerfonden.se/fakta-och-rad/sorg/rad-till-anhoriga/de-tre-hna/> med referens till Cecilia Wikström 2004, *När livet går sönder – en bok om kriser och hur vi möter dem*).

Bilaga 2 – Förfrågan om intervju

Hej!

Mitt namn är Lisa Karlsson och jag är socionomstudent från Institutionen för socialt arbete på Göteborgs Universitet.

Under oktober och november månad skriver jag min kandidatuppsats (c-uppsats) i vilken jag är intresserad av att undersöka och beskriva begravningsentreprenörers arbete utifrån sociala aspekter. För ändamålet önskar jag intervju begravningsentreprenörer/rådgivare som arbetar i Göteborg med omnejd. Med detta brev vill jag därför fråga, om någon utav er entreprenörer/rådgivare som arbetar på [X Begravningsbyrå] har möjlighet att delta i intervju för min undersökning?

Intervjun beräknas ta ungefär en timme och planeras till perioden 31 oktober – 11 november. Vi planerar tid och plats närmare vid kontakt. När det gäller lokal för intervjun, så är det välkommet om ni har möjlighet att ta emot mig på er arbetsplats.

Jag hoppas på ert intresse och ni är varmt välkomna med en anmälan om deltagande, senast den 28 oktober.

Mail:

Telefon:

Tack på förhand!

Med vänlig hälsning, Lisa.

Information rörande deltagande och uppgiftshantering:

I arbetet kring min uppsats och intervju, följer jag de etiska riktlinjer som Humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådet (HSFR) har utvecklat: *Forskningsetiska principer i humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*.

Ditt deltagande i intervjun och undersökningen är helt frivilligt och du kan när som helst välja att avbryta detta utan att du behöver förklara eller motivera ditt val.

Uppsatsen kommer att utformas på ett sådant sätt att ingen utomstående läsare, ska kunna identifiera dig. Varken ditt namn eller den begravningsbyrå du arbetar på, kommer att nämnas i uppsatsen.

De uppgifter som du delger mig under intervjun kommer endast att användas i uppsatsen. Uppgifterna kommer att förvaras på ett sådant sätt att inga obehöriga kan ta del av dem och när uppsatsen är klar kommer de att makuleras.

Jag kommer att ta med mig en kopia av ovanstående information till intervjutillfället, för dig att underteckna som samtycke till deltagande.

Bilaga 3 – Intervjuguide

Socialt arbete/socialt stöd

- Kan du beskriva vilka arbetsuppgifter du har som anknyter till anhöriga?

Information

- Vilken typ av roll eller funktion skulle du säga att du innehar, i sådana situationer där du ger information?

Praktisk hjälp

- Kan du se att du ger praktiskt stöd/hjälp åt anhöriga?
 - På vilka sätt?
- Förekommer det att du uppmuntrar anhöriga att vara delaktiga i olika moment?
 - Vilka moment? (Vad avgör)?
 - Vad är anledningen till att du gör detta?
- Förekommer situationer där du får vara den som avgör hur mycket den anhörige klarar av när det gäller att fatta beslut eller att delta/engagera sig?
 - Hur resonerar du i sådana situationer?
- Vad skulle du säga att du antar – eller tilldelas – för roll i sådana situationer som du just beskrivit?

Samtal

- Kan du urskilja olika typer av samtal, i de möten du har med de anhöriga? Vad brukar de handla om? (Informativa. Existentiella. Kurativa).
 - Hur stor del av samtals-/mötestiden med anhöriga utgörs av samtal som inte har med praktiska saker kring begravningen att göra?
 - Vad handlar de om?
 - Hur uppstår sådana samtal?
 - Förekommer det att du tar initiativ till dem? – I vilka situationer?
 - Vad tycker du om att ha sådana samtal?
 - Vilken betydelse eller funktion kan du se att du får i samtal med anhöriga?
 - Vad ser du att dessa samtal ger de anhöriga?
 - Brukar du tänka på något speciellt när du samtalar?
- Händer det att du hänvisar anhöriga till stödsamtal med präst, diakon eller liknande?
 - I vilka situationer? (Personer)?
 - Har ni någon form av samarbeten med liknande/stödjande funktioner?

Kundomsorg

- Brukar du tala om kundomsorg i ditt arbete eller använda dig av *kundomsorg* som begrepp bland kollegor? Vad skulle du säga att det innebär/omfattar i ditt arbete?
 - Gör du hembesök?
 - Har du uppföljningssamtal?

Fler uppgifter, roller, situationer..

- Har du nu under intervjuens gång, kommit på någon mer arbetsuppgift, eller situation, eller roll, som du kan ha i relation till anhöriga?
(Medlare, experten, informerare, rådgivare, avlastande/praktisk hjälp, lyssnare..)

Inverkande faktorer

- Vad skulle du säga styr eller påverkar ditt arbetsätt i arbetet kring anhöriga?
(Erfarenhet, tradition på byrån, någon kurs..)
 - I arbete med stödjande inslag?
- Baserar du ditt arbete på någon speciell teori?
 - Bakgrund till att du baserar ditt arbete på teori eller använder metod?
- Vad är din bakgrund – din väg in i detta yrke? Utbildning?

Verksamhetsutveckling/trend mot sociala arbetsuppgifter. Inverkande faktor.

- Upplever du att dina arbetsuppgifter eller din roll har förändrats något under din tid inom yrket?
 - Upplever du att det sker en expansion av verksamheten i riktning mot ökat stöd (och service) till anhöriga? (Hur)?
 - Internt/i den egna verksamheten? – Externt/över lag?
 - Vad skulle du säga är bakgrunden till en sådan expansion (faktorer)?
 - Vad är din inställning till denna utveckling?

Bilaga 4 – Samtycke till deltagande

Intervju för c-uppsats. Lisa Karlsson, socionomprogrammet ht 2011.

Information rörande deltagande och uppgiftshantering:

I arbetet kring min uppsats och intervju, följer jag de etiska riktlinjer som Humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådet (HSFR) har utvecklat: *Forskningsetiska principer i humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning.*

Ditt deltagande i intervjun och undersökningen är helt frivilligt och du kan när som helst välja att avbryta detta utan att du behöver förklara eller motivera ditt val.

Uppsatsen kommer att utformas på ett sådant sätt att ingen utomstående läsare, ska kunna identifiera dig. Varken ditt namn eller den begravningsbyrå du arbetar på, kommer att nämnas i uppsatsen.

De uppgifter som du delger mig under intervjun kommer endast att användas i uppsatsen. Uppgifterna kommer att förvaras på ett sådant sätt att inga obehöriga kan ta del av dem och när uppsatsen är klar kommer de att makuleras.

Om det uppkommer några frågor efter intervjun är du välkommen att höra av dig till mig.

Lisa Karlsson

Telefon:

Mail:

Jag har tagit del av ovanstående information och samtycker till deltagande i intervju.

Ort och datum

Namn
