



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

”Jag sätter på mig en rustning”

En kvalitativ studie om professionellas
emotionsarbete på kvinnojour

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete,
15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher
education credits

Kandidatnivå

Termin: HT2018

Författare: Astrid Winther Olsson & Johanna
Bishop

Handledare: Charlotte Melander

Abstract

Titel: ”Jag sätter på mig en rustning” - En kvalitativ studie om professionellas emotionsarbete på kvinnojour

Författare: Astrid Winther Olsson & Johanna Bishop

Studiens syfte var att undersöka kvinnojoursarbetares emotioner och emotionshantering som uppkommer i deras arbete. Syftet var också att undersöka hur emotioner som uppkommer i arbetet påverkar privatlivet och hur det hanteras. Det empiriska underlaget grundar sig i sex semistrukturerade kvalitativa intervjuer med kvinnojoursarbetare i Göteborg med omnejd. Vi utgick ifrån ett emotionssociologiskt perspektiv för att undersöka emotioner och hur de hanteras där emotionellt lönearbete var en grund. Vidare använde vi oss av copingteorin för att beskriva ytterligare sätt att hantera emotioner. För att genomföra analysen använde vi oss av en tematisk innehållsanalys som utmynnade i relevanta teman som fångade återkommande resultat som besvarade syfte och frågeställning. Vi kom fram till att det finns flertalet emotioner som uppkommer på kvinnojour för den professionella. Hur de uttrycks är bundet till normer och förväntningar inom organisationen och samhället i stort. Emotioner hanterades genom medvetna och omedvetna strategier samt individuellt och kollegialt. Emotioner från arbetet påverkade privatlivet och den professionellas vardag som hanterades bland annat genom aktivism och livsval.

Nyckelord: Kvinnojoursarbetare, Emotioner, Emotionsarbete, Emotionellt lönearbete, Coping

Innehållsförteckning

1. Introduktion	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problemformulering	3
1.3 Syfte	4
1.4 Frågeställningar	5
1.5 Avgränsning	5
1.6 Ämnes- och samhällsrelevans	6
1.7 Förförståelse	6
1.8 Arbetsfördelning	7
1.9 Disposition	7
2. Tidigare forskning	8
2.1 Professionellas emotioner i arbetet	8
2.2 Den professionellas emotionsarbete	10
2.3 Arbetsgruppens emotionsarbete	11
2.4 Emotioner och emotionshantering i privatlivet	13
2.5 Sammanfattning av tidigare forskning	14
3. Teori	15
3.1 Emotion och känsla	15
3.2 Emotionsarbete	17
3.2.1 <i>Emotionella regler och regimer</i>	18
3.2.2 <i>Emotionellt lönearbete</i>	19
3.3 Coping	20
3.3.1 <i>Problem- och emotionsfokuserad coping</i>	21
3.4 Sammanfattning av teori	22
4. Metod	23
4.1 Val av metod	23
4.2 Urval	23
4.3 Konstruktion av intervjuguide	25
4.4 Genomförande av intervju	25
4.5 Bearbetning av material	26
4.6 Analysmetod	27
4.7 Trovärdighet	28
4.8 Forskningsetiska överväganden	30
4.9 Metodreflektion	31
5. Resultat och analys	32
5.1 Emotioner	32
5.1.1 <i>Glädje & hoppfullhet</i>	33
5.1.2 <i>Ilska & frustration</i>	34
5.1.3 <i>Sorg</i>	36
5.1.4 <i>Sammanfattning av emotioner</i>	38
5.2 Normer & förväntningar på kvinnojour	38
5.2.1 <i>"Alla känslor är ok"</i>	39
5.2.2 <i>Känsloregler i interaktion med kvinnor</i>	41
5.2.3 <i>Sammanfattning av normer & förväntningar</i>	45
5.3 Emotionshantering	45
5.3.1 <i>Den professionellas emotionsarbete på kvinnojour</i>	46
5.3.2 <i>Kollegialt emotionsarbete på kvinnojour</i>	50

5.3.3 Sammanfattning av emotionshantering	53
5.4 Privatliv	53
5.4.1 Det som känns.....	54
5.4.2 Emotionshantering	55
5.4.3 Sammanfattning privatliv	57
6. Slutdiskussion.....	58
Referenslista	62
Bilaga 1.....	67
Bilaga 2.....	68
Bilaga 3.....	69
Bilaga 4.....	71

Förord

Vi vill tacka alla fantastiska kvinnojobsarbetare som tagit av sin värdefulla tid för att delta i vår studie. Ni har inspirerat oss som framtida socionomer genom ert engagemang, förmågor och glädjen till ert arbete. Att ni deltagit har gjort det möjligt för oss att utföra denna studie och gett oss kunskap och ord på vägen. Vi vill även tacka vår handledare Charlotte Melander för hennes stöd och intressanta samtal genom forskningsprocessen.

1. Introduktion

1.1 Bakgrund

Den första kvinnojouren i Sverige bildades i Göteborg, 1977 och under 1980-talet var kvinnojoursrörelsen snabbt växande inom landet. Rörelsen har främst drivits av en feministisk politisk kamp samt den praktiska hjälpen för kvinnor i våldssituationer (Nilsson & Lövkrona, 2015, s. 62). Rörelsens arbete innefattar att synliggöra kvinnors utsatta position i relation till våldet samt öka kvinnors rättstrygghet. En central utgångspunkt inom rörelsen är användandet av kvinnors kollektiva erfarenheter. Att dela erfarenheter och upplevelser skapar kunskap vilket stärker kollektivet i syfte att synliggöra samt förändra strukturer kring könsrelaterat våld (Nilsson & Lövkrona, 2015, s. 170; Kunosson, 2014, s.271) Idag ingår 200 kvinno- och tjejjourer i riksförbunden Roks (Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige) och SKR (Sveriges kvinnojourers riksförbund). De flesta kvinnojourer i Sverige bedrivs av civila organisationer men har idag samarbeten med kommunerna (Kunosson, 2014, s.274). Det finns ingen entydig definition på vad en kvinnojour är och hur arbetet inom dem ska bedrivas då det ofta är skillnader i jourernas ideologiska karaktär samt olika omfattning av ideellt arbetande. Det som är gemensamt för de är att stödja kvinnor som är i våldssituationer på olika sätt. Dels genom skyddade boende samt genom stödsamtal för kvinnorna i jourer, över telefon eller chatt. Samtalens syfte grundar sig i att ge kvinnorna möjlighet att berätta om sina upplevelser och livssituationer kopplat till våldet samt få praktiskt och emotionellt stöd av professionella (Kunosson 2014, s.272-273).

Målgruppen på kvinnojour är personer som identifierar sig som kvinnor och är i situationer av våld (ibid.). Feministiska våldsforskare har introducerat våldsdefinitionen *Mäns våld mot kvinnor*. Begreppet beskriver våldet som könat, att kvinnor utsätts för våld som utförs av män. Våldet betraktas som en normaliseringsprocess som innebär att könsmaktstrukturer återspeglas och genomsyrar relationer mellan kvinnor och män på olika nivåer i samhället (Brännvall, 2016, s.45). Könsmaktstrukturer grundar sig i en ojämlikhet mellan de

binära könen där kvinnor underordnas män. Mäns våld mot kvinnor är därför en användbar definition av våld då den inrymmer ett strukturellt förtryck av våld som återfinns i alla relationer mellan kvinnor och män (ibid.). Det könade våldet kan se ut på olika sätt då förövarna antingen kan vara okända eller någon i kvinnans närhet (Nordborg, 2014, s.43-44). Inom det sistnämnda kan våldet ytterligare ses som *Våld i nära relationer* vilket Socialstyrelsen (2018) definierar som olika våldshandlingar av någon person i ens närhet och innefattar allt mellan subtila handlingar till allvarliga brott. Våldet kan utifrån Socialstyrelsen (2018) handla om fysiskt, psykiskt, sexuellt, materiellt, ekonomiskt och socialt våld. De olika våldsuttrycken kan även ses i kombination med de ojämställda samhällsstrukturerna mellan de binära könen och kan benämnas *Mäns våld mot kvinnor i nära relationer* (Nilsson & Lövkrona, s.36-37; Brännvall, 2016, s. 46-47).

Våldets utformning och karaktär kan påverka den utsatta på flera sätt. Isdal (2017, s.5) beskriver det genom olika upplevda emotioner hos den som är utsatt. Ångest, ilska, vanmakt, sorg, meningslöshet och apati beskrivs vara emotioner som kan vara en vardag för kvinnor som utsätts för våld. Enander (2011, s. 35-36 & 44) menar att skam är ytterligare en emotion som är återkommande och beskriver den främst uppkommer i uppbrottsprocessen att lämna våldet. I denna process uppstår även emotionella band som är svåra emotioner från våldet och blir en anledning till att inte bryta upp från det (Holmberg & Enander 2011, s.45). Vidare kan ekonomiska och sociala hinder inom samhällets stödsystem skapa ytterligare svåra emotioner hos kvinnan då hon inte får den hjälp hon behöver (Olsson, 2011, s.30).

Olsson (2011, s.24) beskriver att det krävs en förståelse hos kvinnojourarbetare för att möta en kvinna i en våldssituation. Våldssituationen innebär att kvinnan är i en väldigt utsatt situation och i många fall en kris. Det kan påverka olika delar av kvinnans liv och för att klara sig ur krisen behövs hjälp från andra och professionella. För att kunna tillhandahålla kvinnan det stöd hon behöver krävs det att kvinnojourarbetaren har en förmåga att lyssna, förmedla empati samt kunna ta emot och hantera de starka emotioner som kvinnan upplever (Olsson, 2011, s.26-28). Lyssnandet kan innebära svåra emotioner för den professionella

och våldsberättelserna kan ge upphov till att hen tar över delar av klienternas smärta. Eftersom den professionella är den som lyssnar och tar in känslorna kan det ge till följd att våldsberättelsen får en egen innebörd för den professionella. Dessa emotioner speglar ofta klienternas emotioner om hjälplöshet och maktlöshet inför deras livssituation (Olsson, 2011, s.25). I de situationerna kan den professionella därför uppleva ett överväldigande inför mötet med klienter och känna hjälplöshet inför att inte kunna förändra deras liv (Iliffie & Steed, 2000, s.406). Erfarenhet av att möta kvinnor i våldssituationer kan förändra den professionellas bild av våldet och göra att hen ser vissa mönster i berättelserna och på så sätt ha betydelse för arbetet (Olsson, 2011, s.18). Det finns därigenom olika delar av arbetet som den professionella måste hantera.

1.2 Problemformulering

Då kvinnojoursarbetares arbetsroll innefattar att stödja kvinnor som är i svåra livssituationer ställs det krav på den professionella att visa medkänsla. Mötet med kvinnor som lever i våld innefattar att lyssna till och ta in svåra berättelser samt att stödja personen hen möter. Det innebär att den professionella kan känna saker i relation till berättelserna vilket hen måste hantera. I relation till det finns vissa förväntningar på hur hen ska stödja sina klienter så att de gynnas på bästa sätt (Olsson 2011, s.17 & 25). Relationen mellan den professionellas stöd till klienten och hens egna emotioner kan således ses som ett samspel i arbetet. Som blivande socionomer med erfarenhet av att möta kvinnor i våldssituationer och ett stort intresse för kvinnojoursverksamhet har vi en uppfattning om vad den professionella rollen kan innebära. Utifrån våra erfarenheter vet vi att arbetet kan väcka svåra emotioner som kan påverka ens arbete och liv i övrigt. På så sätt uppfattar vi att en del av kvinnojoursarbetet är att hantera dessa emotioner. I tidigare studier framgår att en del av den professionella rollen är att hantera och finna strategier för svåra emotioner som uppkommer i arbetet (Goldblatt, 2009, s.1645-1647).

Lindqvist (2016, s.27) menar att det finns förhöjda krav på professionella som möter klienter i kris. Kraven innefattar att de professionella måste hantera sina emotioner för att undvika utbrändhet och att arbetet tömmer en på energi. Enligt

Roks, Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (2017), har det skett ett ökat tryck på skyddade kvinnojoursboenden sedan 2015. Det beror på att fler kvinnor får möjlighet att få platser på skyddade boenden samt att kvinnorna stannar längre på boendena. Det innebär vidare att det skett en ökning i antalet anställda på kvinnojoursverksamheter i Sverige (Roks, 2017). Det finns således ett förhöjt behov av kvinnojoursarbetare i Sverige samt som beskrivs initialt i stycket ett förhöjt krav på professionella som möter klienter i kris. Detta leder till att det behövs fler kvinnojoursarbetare och de måste kunna hantera egna emotioner som uppkommer i arbete för att ha ork att utföra det stöd som klienterna behöver.

Att möta våldsberättelser skapar en ökad medvetenhet kring våld och hur en själv står i relation till våldet. Medvetenheten är knuten till att förstå våldet som strukturellt och att individer i samhället är en del av det. Då vetskapen om att våldet finns i samhällets strukturer kan rädslan om våld och att bli utsatt för det påverka arbetslivet och privatlivet. Att som professionell möta kvinnor i våldssituationer kan också skapa existentiella utmaningar och påverka ens världsbild (Clemans, 2004, s.146 & 152-153). Utifrån att det uppstår emotioner i den professionellas arbete som även påverkar privatlivet ser vi en relevans att undersöka detta. Eftersom emotioner är närvarande så antar vi att dessa används som redskap i arbetet men måste även hanteras på olika sätt. Då de även uppkommer i den professionellas privata liv ställs ytterligare krav på förmågan att hantera dessa. Vi intresserar oss för att undersöka vilka emotioner som uppstår hos kvinnojoursarbetare i Sverige samt hur de hanteras. Det grundar sig i ett intresse att öka förståelsen kring kvinnojoursarbetarens emotioner i arbetet samt hur de används och påverkar dem.

1.3 Syfte

Utgångspunkten för studien är kvinnojoursarbetarnas stödjande arbetsroll där stödet ger upphov till emotioner för den professionella. Emotionerna kan ses som en del av arbetet och det behöver därför finnas en medvetenhet kring hur den professionella hanterar dem. Studiens syfte är att undersöka hur olika emotioner uppkommer i arbetet med kvinnor i våldssituationer. Syftet är också att undersöka hur emotionerna hanteras av kvinnojoursarbetare i arbetet och hur de påverkar och hanteras i privatlivet. Eftersom emotionerna och att hantera de kan ses som en del

av kvinnojoursarbetarnas arbetsroll är syftet att undersöka hur de kommer till uttryck och vilka förväntningar som finns på kvinnojoursarbetarnas emotionshantering. Vi anser att studiens syfte är relevant för att öka medvetenhet kring emotioner och emotionsarbete i arbetet som kvinnojoursarbetare samt andra människobehandlande yrken som kommer i kontakt med kvinnor i våldssituationer.

1.4 Frågeställningar

- Vilka emotioner uttrycker kvinnojoursarbetare att de upplever i arbetet på kvinnojour?
- Vilka förväntningar finns på kvinnojoursarbetares emotionsuttryck på kvinnojour?
- Hur hanterar kvinnojoursarbetare sina emotioner på arbetet?
- Hur hanterar kvinnojoursarbetare de emotioner som uppstår i arbetet som påverkar privatlivet?

1.5 Avgränsning

Vi har valt att göra en avgränsning i att endast studera anställda på kvinnojour och inte inkludera ideellt arbetande på kvinnojouren. Vi gjort denna avgränsning på grund av studiens tidsutrymme. Vi har vidare gjort en avgränsning i val av teori och teoretiska begrepp då vi valt begrepp och ingångar som vi uppfattar som användbara för att besvara studiens syfte och frågeställning. Vi kan emellertid inte analysera alla dimensioner i vårt empiriska material som hade kunnat ge en annan nyans på uppsatsen. En aspekt i det hade kunnat vara att belysa kön och genus som en del av hur emotionshanteringen skapas och görs av kvinnojoursarbetare. Det hade kunnat bidra till att få en djupare analys kring förväntningar på hur emotionshantering kan vara könat. Slutligen har vi gjort en avgränsning att inte studera fenomen som "sekundär traumatisering" och "compassion fatigue" som gränsar till vårt problemområde vilket förekommer i mycket av den tidigare forskning vi tagit del av. Vi har resonerat kring det och utgått ifrån att vi vill fokusera på vilka emotioner som uppkommer och hanteras av kvinnojoursarbetare mer än vilka negativa effekter de kan innebära för dem. Samtliga avgränsningar har gjorts på grund av studiens utrymme- och tidsaspekt.

1.6 Ämnes- och samhällsrelevans

Det är inte ovanligt att socialarbetare upplever sitt arbete som betydelsefullt och känner en stor medkänsla kring klienters utveckling och välmående. Professionen kan ses som förbunden med empati och den kan användas som ett verktyg i arbetet. Det kan emellertid bli överväldigande för den professionella och kan leda till utbrändhet (Kapoulitsas & Corcoran, 2015, s.87). Att möta kvinnor i våldssituationer innebär mycket mer än bara ett arbete för den professionella. Det är ett komplext samspel mellan olika känslor som uppkommer vilket innebär utmaningar, effekter och belöningar (Clemens, 2004, s.157). På så sätt kan kunskap inom området antas vara relevant för att förstå emotioners roll hos professionella i socialt arbete och vilka förväntningar och krav som ställs på hur de ska uttryckas och hanteras. Ytterligare relevans innefattar att kunskap inom området kan öka förståelse för vilka förmågor den professionella måste ha för att stödja klienten och orka utföra sitt arbete.

Studiens samhällsrelevans kan betraktas i relation till att mäns våld mot kvinnor är ett strukturellt problem. Enligt Brännvall (2016, s.17) finns en nationell och internationell förståelse om att mäns våld mot kvinnor är en utbredd och skadlig problematik i samhället som bör upphöra. Eftersom professionella stödjer kvinnorna att frigöra sig från våldet kan de ses som en del i att arbeta med problematiken. Då stödet ställer särskilda krav på hur den professionella ska uppträda i interaktionen kan de antas behöva stöd eller utveckla hur deras emotioner framträder och kan användas i arbetet.

1.7 Förförståelse

Vi har resonerat kring vår förförståelse i relation till studien. Förförståelsen kan ha en anknytning till individers förkunskap (Thurén, 2007, s.62). Vi har erfarenhet av att möta klienter i svåra situationer där mäns våld mot kvinnor ofta förekommer. Vår förförståelse kan därför antas påverka hur vi betraktar det arbete som kräver emotionshantering hos professionella. Vi har en inställning till att emotioner och emotionsarbete inte endast behöver upplevas som svårt i arbetet utan att det också är en tillgång och förmåga hos professionella i socialt arbete. Förförståelsen kan

även förstås i att vi socialiserats in i hur vi uppfattar verkligheten och vår världsbild (Thurén, 2007, s.60). Vi lever i ett samhällsklimat där mäns våld mot kvinnor återkommer i flera sammanhang, vilket kan ge en uppfattning om hur detta kommer till uttryck. Vi har även resonerat kring hur vi socialiserats in på socionomprogrammet och hur det kan påverka hur vi ser på vårt forskningsämne samt vilka teorier vi valt i studien. Hur vi hanterar och ser på vårt empiriska material påverkas av vår förförståelse där vi valt verktyg som vi förstår som lämpliga (Thurén, 2007, s.58).

1.8 Arbetsfördelning

Vi har strävat efter att fördela arbetet jämnt mellan oss under hela uppsatsprocessen. Vi höll intervjuerna individuellt och höll i tre intervjuer vardera. Astrid transkriberade de intervjuer som Johanna hållit i och vice versa för att få en inblick och förståelse för samtliga intervjuer. Vi har försökt att genomgående arbeta tillsammans med uppsatsens alla delar, i syfte med att tillsammans få en överblick och ett enhetligt språkbruk genom hela uppsatsen. En gemensam reflektion har varit en grund för forskningsprocessen och ett gott arbete. Utifrån dessa resonemang står vi båda två bakom uppsatsen.

1.9 Disposition

Resterande innehåll i studien redogörs i olika kapitel. I studiens andra kapitel presenteras tidigare forskning både internationellt och nationellt inom ämnet. I kapitel tre introduceras teori genom emotionssociologi och copingteori. Vidare i kapitel fyra redogör vi för studiens valda metod och som övergår resultat- och analysdel, kapitel fem. Uppsatsen avslutas med en slutdiskussion och förslag på vidare forskning

2. Tidigare forskning

I detta kapitel presenteras tidigare forskning inom forskningsämnet. Sökprocessen har delvis baserats på tidigare c-uppsatser och andra studier där vi sökt på deras referenser. Vidare har vi sökt i databaserna: social science database proquest, swepub, google scholar och ub:s supersök. I sökprocessen har vi formulerat sökord som har skapats i olika teman som vi antagit vara relevanta för studiens syfte. De har formulerats på engelska i syfte med att få fler träffar och forskning från olika nationella och internationella kontexter. Följande sökord som använts är *emotions, emotional labour, emotional impact, emotion work, coping, compassion fatigue, secondary trauma, social work/ers, professionals, nurses, counselor, abused women, intimate partner violence, domestic violence, rape, violence, trauma, crisis*

Studien utgår ifrån sex vetenskapliga artiklar, en i svensk kontext och övriga i internationella kontexter. Vi har valt att använda oss av internationella studier för att ge en ökad bredd och nyans på forskningsfältet. Samtliga sex artiklar berör professionellas emotioner och hantering av dessa i människovårdande yrken där de möter klienter i svåra livssituationer. Vi har även använt oss av en avhandling som är utförd i Sverige kring emotionsarbete hos vårdarbetare. Vi har resonerat kring våra rubriker då majoriteten av forskningen är kopplat till emotioner, emotionshantering samt våldsberättelser. All tidigare forskning handlar emellertid inte om mötet med våldsberättelser utan om arbetet med kris. Vi har gjort en avvägning och kommit fram till att denna forskning kan anses som relevant utifrån att befinna sig i våldssituationer kan innebära en svår livssituation.

2.1 Professionellas emotioner i arbetet

Lindqvist (2016) beskriver i sin svenska artikel "Organisering av tid och emotioner i psykiatri" om professionellas emotionsarbete i mötet med migranter i öppenvård psykiatri. Lindqvist (2016, s.35) menar att uppleva frustration är vanligt förekommande hos professionella som möter svåra livsberättelser. Det beskrivs bland annat vara kopplat till att den professionella i många fall upplever sin egen roll i relation till klienten som otillräcklig. Det i sin tur kan väcka

frustration hos den professionella (ibid.). Frustration, ilska och sorg beskriver professionella uppkomma i och med mötet av klienters livshistorier, där känslorna är kopplade till att klienter blir illa behandlade (ibid.). Ilska och frustration framkommer även vara kopplad till de professionellas syn på samhället. Clemans (2004) har i sin amerikanska forskningsartikel "Life changing: The experience of rape-crisis work" undersökt kvinnliga socialarbetares upplevelser av arbete med personer som blivit utsatta för sexuellt våld. I artikelns anges att socialarbetare i och med sitt arbete har fått en minskad tillit till samhället, vilken i sin tur genererar emotioner såsom ilska och frustration (Clemans, 2004, s.155).

Lindqvist (2016, s. 34) beskriver sorg som en central emotion då interaktion med klienten innebär att dela svåra situationer. Iliffe & Steeds (2000, s.405) australiensiska forskning om terapeuters upplevelse av att arbeta med klienter som upplevt våld i nära relation. Menar att i interaktionerna upplever den professionella rädsla inför klientens livssituation och säkerhet. I mötet klienterna upplever en del professionella en identifiering med deras berättelser vilket gör att mötet kan upplevas som överväldigande för den professionella (Goldblatt, 2009, s. 1651).

Glädje och engagemang upplevs även av de professionella i sitt arbete. Det beskrivs uppkomma då den professionella vet att klienten försöker förändra sin situation (Lindqvist 2016, s.35). Goldblatt (2009, s.1652) beskriver detta på liknande sätt, där den professionella får en positivt stärkande känsla i mötet och delaktigheten i förändringsprocessen för kvinnan som är i våldssituation. I den amerikanska artikeln "Finding Joy in Social Work II: Intrapersonal Sources" av Pooler, Wolfer och Freeman (2014, s.215-216) presenteras socialarbetares glädjekällor i arbetet och hur dessa skapas ur den professionellas intra- och interpersonella förmågor. En glädjekälla är relationer som skapas i arbetet och den mening och glädjedessa relationer genererar. Glädjen uppkommer även när den professionellas upplever att hen kan stötta klientens förändringsarbete

2.2 Den professionellas emotionsarbete

Lindqvist (2016, s.28) beskriver hur mötet mellan den professionella och klienten som bär på traumatiska berättelser ställer stora krav på emotionsarbete hos den professionella. Det innebär att den professionella måste hantera och uttrycka emotioner för att förmedla empati och trygghet i att kunna ta emot klientens berättelse (ibid.). Olsson (2008, s.32), menar i sin svenska avhandling ”Emotioner i arbete” att emotionsarbete i arbetet utförs för att hantera känslor som uppstår i där. Vidare presenteras emotionellt lönearbete som emotionsarbete vilket är förknippat med yrkesrollen. Det finns specifika förväntningar kring hur känslor uttrycks och hanteras knutet till den professionella rollen (ibid.).

I Goldblatts (2009, s.1645) artikel ”Caring for abused women: impact on nurses’ professional and personal life experiences” undersöks israeliska sjuksköterskors känslohantering i mötet med kvinnor i våldssituationer. I artikeln presenteras begreppet emotional labor som i följande kontext handlar om sjuksköterskors förväntade beteende för deras yrkesroll i mötet med våldsberättelser. I detta anges det en förväntan på sjuksköterskerollen att uppvisa en omsorg och känsla av empati mot kvinnorna samt att dölja emotioner som ilska (Goldblatt, 2009, s.1647). De villkorade förväntningarna på arbetsplatsen kan därför innebära att professionellas genuina emotioner trycks undan för att ge plats för den rollen. Vidare finns det en mening med att förhålla sig fränkopplad från våldsberättelser för att kunna kontrollera sina egna känslor (Goldblatt, 2009, s.1650-1651). Det kan förstås genom *ytagerande*, där den professionella betar sig utifrån den förväntade rollen, således att känslouttrycken speglas i den handlingen. Ett annat sätt är genom *djupagerande*, en känslohantering där den professionella anpassar sina känslor utifrån den förväntade rollen (ibid.; Olsson, 2008, s.36).

Lindqvist (2016, s.34) menar att en del av det emotionella arbetet görs i mötet med klienter. Det uppkommer när den professionella tar in, upplever och härbärgerar känslor i relation till klientens berättelse. Olssons (2008, s.164) avhandling diskuterar det genom härbärgeringsbegreppet. Härbärgeringen görs genom att den professionella fungerar som en container för de emotioner som klienten uttrycker i mötet. Den innebär en hantering av de emotioner som

uppkommer hos den professionella i mötet med klientens emotioner. Dessa kan ha en anknytning till den professionella själv men uttrycks inte i stunden, utan hanteras av den professionella genom härbärgering. Således en hantering av de mottagna emotionerna samt den professionellas egna emotioner. Härbärgeringen kan således förstås genom att känslorna dumpas i containern (Olsson, 2008, s.163–164). Hanteringen av emotioner utförs genom att inte visa emotioner som kan tros väcka obehag hos klienten, såsom sorg eller ilska. Den kan uttryckas genom att exempelvis inte gråta även om den professionella möter berättelser som väcker sorg. Den professionella förväntas visa empati och förståelse genom att utstråla medkänsla och ett kontrollerat lugn. Vidare i emotionshanteringen tar den professionella emot känslor såsom oro och sorg och härbärgerar dessa vilket blir ett sätt att förmedla empati utan att exempelvis gråta (Lindqvist, 2016, s.34). Iliffie och Steed (2000, s.408-409) beskriver att ett annat sätt att hantera sina emotioner är genom copingstrategier. En strategi är att påvisa för klienten att det finns begränsningar i rollen som professionell. Det innebär att den professionella benämner för klienten att “jag kan stötta dig men du har förmågan att förändra ditt eget liv”. Den professionellas emotionshantering i arbetet kan delvis göras när känslor uppkommer över tid. Det kan ses som en reaktion till de emotioner som den professionella har mött i arbetet. Den professionella skapar en särskild plats för emotioner som hanteras genom strategier under arbetstid (Lindqvist, 2016, s.37).

2.3 Arbetsgruppens emotionsarbete

När arbetet ställer emotionella krav på den professionella kan hen att ett behov av att få emotionellt stöd för att hantera emotioner som uppkommer i arbetet och därmed underlätta sitt arbete (Olsson, 2008, s. 38). En förutsättning för att kunna hantera emotioner som uppkommer vid mötet av våldsberättelser beskriver Iliffie & Steed (2000, s.407) som vikten av att spegla med sina kollegor efter mötet. Det innebär att tillsammans med sina arbetskollegor samtala om klienten, ens oro och diskutera sitt bemötande gentemot klienten (ibid.) Lindqvist (2016, s.28) menar att emotioner som uppstår i mötet med klienter kan sparas till andra tillfällen, vilket kan vara förbundet till organisatoriskt stöd inom verksamheter, såsom handledning. Hanteringen av emotioner kan således vara sammanknutet till

organisationens resurser för stöd till den professionella (ibid.).Handledning och spegling i arbetsgruppen används i syfte att tillsammans diskutera det som är svårt i arbetet (Lindqvist, 2016, s.34). På liknande sätt beskriver Olsson (2008, s.178) att den professionella i människovårdande yrken använder sig av sin arbetsgrupp för att hantera emotioner genom att samtala med kollegor och benämner det som buffertkulturer. Dessa karaktäriseras av solidaritet och används för att härbärgera svåra känslor som uppkommer inom arbetet. Buffertkulturerna kan på så sätt skapa positiva band mellan kollegor och stödja dem i sitt arbete (ibid.). Inom buffertkulturer finns vidare normer och regler kring hur emotioner uttrycks. Olsson (2008, s.170) talar om normerna i relation till vilka emotioner som är accepterade inom arbetslaget.

Vidare används coping-strategier inom organisationen för att hantera emotioner. En copingstrategi hos de professionella för att hantera emotioner från arbetet görs genom positiva relationer med kollegor. Inom dessa relationer framställs humor, feminism och aktivism vara centrala som sätt att hantera arbetet (Clemans, 2004, s.156). Kalliath och Kalliath (2013, s. 118-119) beskriver hur kommunikationen kollegor emellan och under handledning används som en problemlösande coping-strategi hos socialarbetare, då hen söker stöd i interaktionen med kollegor för att handskas med svårhanterliga emotioner.

Olsson (2008, s.38-39) beskriver hur det emotionella stödet inom organisationen är bundet till verksamhetens utrymme för den enskilde att hantera emotioner som uppkommer i arbetet. Det blir för den professionella avgörande då det finns en koppling mellan det stöd hen får inom verksamheten och det stöd hen kan ge till klienter. Att inte få samtala inom verksamheten kan ge upphov till att den professionella tvingas hitta egna strategier för att hantera sina känslor vilket kan leda till en större känslomässig bekostnad för hen (ibid). Lindqvist (2016, s.37) menar i sin artikel att organisationen ger ett visst stöd för att hantera de anställdas emotioner, men att det emotionella stödet är tidskrävande. Ofta erbjuds handledning inom människovårdande yrken men Lindqvist (ibid.) menar att det finns ett behov av mer kollegialt emotionellt stöd som är beroende av tidsutrymme.

Ett annat sätt att hantera starka känslor inom arbetet anges vara att arbeta med våldsproblematiken strukturellt och försöka förändra samhällsklimatet med sitt arbete som agenda. Det framförs i bland annat Clemans (2004, s.156) som beskriver hur professionella som möter våldsberättelser i sitt arbete hanterar sina känslor genom aktivism och social samt politisk medvetenhet inom sin verksamhet. Det hanteras genom att det blir en källa till att stärka sig själv och en framtidstro till förändring.

2.4 Emotioner och emotionshantering i privatlivet

Emotioner som kan uppkomma i eller efter mötet med en person som lever i våld kan ge olika effekter i privatlivet för den professionella. Enligt Clemans (2004, s.152) kan mötet med våldsberättelser påverka den professionella genom fysiska och psykiska effekter, där en effekt är upplevelsen av att vara fränkopplad sina egna känslor. Andra känslor som beskrivs uppkomma i privatlivet är kopplat till upplevelsen att inte hinna med alla delar i ens liv. Socialarbetare beskriver att orkeslöshet och emotionell trötthet i arbetet leder till minskad ork och utrymme för att umgås med familj och vänner (Kalliath & Kalliath, 2013, s.117-118). Andra emotioner som uppkommer i privatlivet är relaterat till sex och sexualitet. I Clemans (2004, s.154) redogörs det för hur socialarbetare som möter våldsberättelser upplever obehag kring sex.

Goldblatt (2009, s.1651) menar att de professionella bör ha strategier för att hantera våldsberättelser och de känslor som uppkommer i arbetet för att dessa känslor inte ska ta över den professionellas liv i övrigt. I Clemans (2004, s.153) artikel beskrivs att de professionella som arbetar med våldtäktsoffer förändrar sina rörelsemönster på grund av arbetet. De professionella uppger att de upplever obehagskänslor och rädsla inom vissa sammanhang där de blir påmind om sitt arbete. Det beskrivs även att mötet med våldsberättelser kan göra att de professionella får en förändrad tillit i allmänhet (Clemans 2004, s.154). Det påverkar den professionellas världsbild då mötet med våldsberättelser kan innebära en förändrad inställning inför samhällsklimatet. Känslor som ilska och frustration blir sammankopplade med hur den professionella betraktar samhället (ibid.). Precis som i arbetslivet görs emotionsarbete i privatlivet genom politisk

medvetenhet kring våld och könsmaktstrukturer och aktivism mot sexism (Clemans, 2004, s.156).

Vidare beskrivs olika copingstrategier användas i privatlivet i syfte att hantera emotioner. Ett sätt beskrivs vara att ta hand om sig själv och ta sig tid för privata relationer (Iliffe & Steed, 2000, s.407–408). När arbetet känns överväldigande samt påverkar ens privatliv kan stödsökande hos familj och vänner bli en problemlösande coping-strategi (Kalliath & Kalliath, 2013, s.118-119). En del av hanteringen av emotioner i privatlivet är ett försök att separera det från sitt arbete. Goldblatt (2009, s.1651) beskriver att en del sjuksköterskor kan dra en skiljelinje mellan sitt arbete och privatliv, men en del anger att ibland kan emotioner svämma över från arbete till privatlivet. Att kunna hålla en balans mellan privatliv och arbete är enligt Goldblatt (ibid.) sammankopplat med längre professionell erfarenhet inom området. Vidare kan detta ses som ett sätt att motverka ett stort emotionellt lönearbete.

2.5 Sammanfattning av tidigare forskning

Den tidigare forskning som beskrivs ovan kommer sammanfattat användas i studien utifrån att den belyser vilka emotioner som uppstår hos den professionella i mötet med personer i kris. Klienterna bär på livsberättelser kopplat till könsrelaterat våld och andra svåra livssituationer. Emotionshanteringen görs delvis individuellt av den professionella och är förbunden med normer och regler för emotioner och dess uttryck för den professionella rollen. Vidare görs den genom stöd inom organisationen i form av kollegialt stöd. Det är emellertid förbundet till organisationens utrymme för det. Slutligen presenteras hur de professionellas arbete även påverkar deras privatliv. Således att det uppkommer emotioner som har en koppling till deras arbete som därmed behöver hanteras.

3. Teori

I följande avsnitt presenteras studiens teoretiska ansats. Studien utgår delvis från emotionssociologiska begrepp där vi har använt oss av bland annat sociologen Arlie Russell Hochschild som kan ses som en pionjär inom emotionssociologisk forskning kopplat till yrkesarbetare och grundare av begreppet *emotionellt lönearbete* (Olsson, 2008, s.31). Vidare har vi använt oss av andra forskare som vidareutvecklat hennes teoribildning, där vi utgått främst från Åsa Wettergrens bok ”Emotionssociologi” (2013), i syfte för att få en mer nyanserad blick på begreppen över tid. Inom detta fält berör vi begreppen *emotion* samt *emotionsarbete* som fördjupas i olika delar. Vi använder oss även av *copingteori* där vi har använt oss av *problem- och emotionsfokuserad coping* samt coping kopplat till *anpassning*. Vi har då främst använt oss av psykologen Richard S. Lazarus som är en av föregångarna till teorin (Andræ, 1996, s.30). Vi har även använt oss av andra forskare som vidareutvecklat hans ansats till copingteori för att få en mer nyanserad bild av teorin. Teorin kring emotioner används i uppsatsens inledande frågeställning och är av vikt för att få en djupare förståelse för frågeställningarna. Emotionsarbete och begrepp inom den teorin används för att besvara resterande frågeställningar.

3.1 Emotion och känsla

Hochschild (2003, s.17) ser begreppen emotion och känsla som synonyma med varandra. Känsla eller emotion är inte något inneboende hos människan och inte oberoende från hur vi hanterar dem (Hochschild, 2003, s.17–18). När vi försöker hantera en känsla kan det ses som en process, att vi skapar känslan. Enligt andra forskare finns definitioner där några menar att det finns en distinktion mellan begreppen där det argumenteras för att känsla är ett öppnare begrepp än emotion. Därmed finns ingen enhetlig definition av begreppen (Starrin, Wettergren & Lindgren, 2008, s.23). Enligt Wettergren (2013, s.16) kan känsla i vissa avseenden inrymma de upplevelser och intryck som en individ upplever inåt, och emotion karaktäriserar de uttryck som individen kommunicerar utåt. Emotion kan även betraktas som en komplex känsla vilket kan förstås genom att alla emotioner är känslor men alla känslor kan inte betraktas som emotioner (Wettergren, 2013,

s.17). Känslan av fysisk smärta är inte en emotion i sig, men om någon annan orsakat dig denna smärta uppkommer en känsla gentemot den som orsakat smärtan, en emotion (ibid.). Vilket innebär att emotionen uppkommer i interaktionen. I interaktionen spelar även språket in i hur vi förstår emotioner således att det finns beteckningar på dessa, såsom ”glädje”, ”sorg”, ”ilska” (Wettergren, 2013, s.29).

Emotion definieras enligt en sammanslagning av följande fyra komponenter:

”

1. Situationsbedömning
 2. (förändrade) sinnesförmåelser
 3. fritt eller hämmat (kontrollerat) uttryck av expressiva gester (handling)
 4. en kulturell beteckning på specifika kombinationer av de tre första elementen”
- (Wettergren, 2013, s.17).

Ett exempel är att en situation uppstår, du reagerar på situationen för att sedan uttrycka den genom att exempelvis skratta. Dessa uttryck är i sin tur beroende av den kulturella kontext individen befinner sig i, ett leende betyder att visa glädje. Wettergren (2013, s.17–18) redogör vidare för dess samspel och att de tre första komponenterna framställs som beredskap att handla. I linje med de fyra komponenterna ses emotioner som biologiska och sociala, där det biologiska syftar till de tre första komponenterna medan den sociala kopplas samman med den fjärde komponenten (ibid.). Utifrån det emotionssociologiska perspektivet ses en emotion som beroende av sin kulturella kontext, det vill säga att begreppet inte kan ses som statiskt utan något föränderligt samt knuten till sitt sammanhang. Att veta vikten av en emotion kan inte avgöras innan den ägt rum då den påverkas av kontexter, hur den tolkas och inblandade parter (Wettergren, 2013, s.27).

I begreppet emotion diskuteras om emotioner som finns i förgrunden.

Förgrundsemotioner är emotioner som en är medveten om (Wettergren, 2013, s.19). De har ett samband till handlingar som utförs utåt, på grund av emotionen. Det kan innebära att göra ett ställningstagande till en potentiell handling, exempelvis hålla tillbaka tårar vid ett tillfälle där individen uppfattar det som olämpligt att gråta (Wettergren, 2013, s.23).

Det emotionssociologiska perspektivet menar att emotioner skapas och förstärks i interaktionen. Det är ett drivmedel för mänskligt handlande, hur vi känner skapar vad vi uttrycker och hur vi agerar. Emotionerna är dessutom bundna till olika sammanhang och vad som upplevs vara beroende av dessa inom vilka det finns normer, regler och kontexter som påverkar emotionerna. Det vill säga att vad vi uttrycker och hur vi agerar påverkar även hur vi känner (Wettergren, 2013, s.11). Följande processer kan ses som emotionsarbete vilket presenteras nedan.

3.2 Emotionsarbete

Emotionsarbete är enligt Hochschild (1979, s.551) det individen gör när hen hanterar emotioner i förhållande till kontexter och normer. Det handlar om ansträngningen som görs för att försöka att hantera den (Hochschild, 1979, s.561). Det finns två breda former av emotionsarbete där den ena är att *framkalla* en önskad emotion som frånvarande. Det görs genom *djupagerande* där individen söker sig till emotionen för att både känna och uttrycka den (ibid.; Hochschild, 2003, s.37 & 39). Den andra innebär att *trycka undan* en oönskad emotion genom *ytaggerande* vilket innebär att istället uttrycka en annan emotion som är mer lämplig i relation till sammanhanget (ibid.).

Vidare innebär det att individen gör försök till att förändra tankar och idéer i syfte att förändra emotioner som är kopplade till dem. Att försöka förändra hur känslor uttrycks görs för att känna annorlunda, exempelvis att le när en känner obehag i syfte att obehaget inte ska uttryckas (Hochschild, 1979, s. 562). Emotionsarbete handlar således om ett försök till en viss typ av emotion. Det betyder vidare att emotionsarbete är påverkat av olika fenomen som ger individen ett svar på vilka emotioner som eftersträvas. Ansträngningen en gör för att hantera en emotion är förbunden till olika förväntningar (Hochschild, 1979, s. 560), vilka presenteras nedan.

3.2.1 Emotionella regler och regimer

Känsloregler kan enligt Hochschild (2003, s.57) förstås som normer vilka berättar för oss hur vi ska känna. Dessa normer och värderingar är således kopplade till en kontext som bedömer hur, när och på vilket sätt vi uttrycker emotioner. Begreppet erbjuder således att undersöka om det finns en distinktion mellan vad individer känner och vad de förväntas känna (ibid.). Känsloregler är även baserade på andras reaktioner på emotioner och emotionsuttryck, därmed finns de som är betingade som ”normala” eller ”avvikande” till olika sociala kontexter.

Emotionerna och emotionsuttrycken kan således dömas av kontexten vilket innebär att det finns en underliggande norm kring vilka emotioner som är de riktiga (Hochschild, 2003, s.58–59). Det benämner Hochschild (1979, s. 564) som *rule reminders*, påminnelser om känsloregler, som kan förstås genom att vi blir påmind av andra om vilka känslor som förväntas i olika sammanhang. Till följd av detta eftersträvar känslöbäraren att förstå varför emotionen är avvikande (Hochschild, 2003, s.59). Känsloreglerna gör att individen anpassar sina emotioner genom ett emotionsarbete, exempelvis att individen omedvetet tvingar sig själv att känna det som är ”normalt” för en specifik social kontext (Hochschild, 2003, s.61).

Vidare kan känsloregler ses i relation till emotionsregimer. De är grundade i känsloregler som finns för specifika institutioner där språk och kulturella betingelser har en betydelse då de påverkar emotioner och emotionsuttryck (Wettergren 2013, s.36). En kvinnojour, som institution, har en eller flera emotionsregimer som är beroende av olika känsloregler. Inom emotionsregimer finns *skript* som antingen förstärker eller försvagar regimen. Skript är en roll som individer antar och inom det finns olika delar som påverkar dess utformning, såsom könstillhörighet, yrke och familjeförhållanden (Wettergren, 2013, s.36-37). I kontexten kvinnojour som emotionsregim antar de anställda en roll med ett eget skript som påverkas av att individen är exempelvis kvinna, utbildad socionom och förälder. Det gör att hennes skript blir personligt för henne men samtidigt passar in i den rådande emotionsregimen. Skripten kan vara annorlunda i en annan emotionsregim, att vara kvinna, socionom och mamma kan ge individen en annan roll i en annan regim och även försvaga den (ibid). Det finns därför förväntningar

kring vad, när och hur vi ska känna och uttrycka det som är bunden till en kontext och kultur (Wettergren, 2013, s.29).

3.2.2 *Emotionellt lönearbete*

Känsloregler kan ses i linje med Hochschilds (2003, s.7) begrepp *emotionellt lönearbete* vilket innebär att kunna bibehålla förväntningarna som finns för ens yrkesroll bör vissa känslor tryckas undan eller ändras. Begreppet syftar till att det finns en skiljelinje mellan det privata jaget och yrkesjaget (Wettergren, 2013, s.58). Det beskrivs vidare att specifika känslor är kopplade till olika yrkesroller, ett butiksbiträde ska exempelvis alltid le eller vara glad mot kunder. Dessa känslouttryck kan betraktas som likvärdigt fysiskt arbete som exempelvis en snickare och på så sätt kan en förstå emotionsarbete som ett verktyg för att tjäna pengar (Hochschild, 2003, s.7–8). Detta visar sig genom yt- eller djupagerande vilket i ytagerande är en påklistrad känsla medan djupagerande är något som ses som en genuin känsla. Båda dessa ageranden är ett resultat av känslorarbete som i sin tur görs medvetet eller omedvetet och anknutet till interaktioner med andra som vidare är kopplat till emotionsregimer och kulturella skript (Wettergren, 2013, s.59).

De förväntningar som finns på yrkesrollens känslouttryck kan leda till *emotiv dissonans* (Wettergren, 2013, s.59). Det utgår från att den yrkesarbetande som använder sig av ytagerande där hen separerar sitt privata jag från sitt yrkesjag. I yrkesjaget finns en strävan efter att upprätthålla föreställningarna om professionen och därigenom anpassar sig den professionella till förväntade känslan med syfte att minska påfrestningar (Wettergren, 2013, s.59–60). Emotiv dissonans uppkommer då individen gjort denna typ av ytagerande i den utsträckning att hen inte känner igen sina egna känslor eller sig själv (ibid.; Hochschild, 2003, s.90). Det påverkar det privata jaget till exempel när en kvinnojoursarbetare i mötet med våldsberättelser känner frustration för saker hen egentligen inte skulle göra i sitt privata jag. Då kommer hen även känna det i sitt privatliv och därigenom inte känner igen sig själv (Wettergren, 2013, s.60). Ett frekvent ytagerande behöver emellertid inte leda till emotiv dissonans då en reflektion kring detta istället blir ett verktyg för att utföra det arbete som förväntas av arbetsplatsen (ibid.). *Emotionell avtrubbning* uppkommer istället när den yrkesarbetande djupagerar,

det finns inte någon separation mellan känslöarbetet i det privata jaget och i yrkesjaget. Genom att det inte finns en skillnad i hur det känns utifrån detta kan det leda till att emotioner som uppkommer i arbete blir personligt, vilket i sin tur kan leda till en känslolöshet (ibid).

Buffertgrupper innebär olika grupper som ingår i arbetsplatser där anställda gör ett emotionsarbete genom interaktioner på arbetsplatsen. Det kan vara informella samtal och användning av humor som fungerar stöttande för de anställda. Buffergrupperna blir ett verktyg för att hantera stress och situationer som kräver uthållighet inom arbetet (Wettergren, 2013, s.64). Inom dessa beskrivs den professionellas emotionsarbete som *härbergering* vilket innebär att hantera de emotioner som uppkommer i interaktionen med klienter. I kombination med det har den professionella en strävan att utföra ett gott arbete och göra det som gynnar klienten vilket är direkt knutet till verksamhetens normer och karaktär. Detta ingår i buffertgruppernas arbete som blir ett organisatoriskt emotionellt arbete som ger de anställda ett kollektivt sätt att skapa trygghet och en grund att utföra ett ”gott arbete” (Wettergren, 2013, s. 64-65).

3.3 Coping

Coping är en psykologisk teori grundad i att studera stress och hur den hanteras av individer på olika sätt (Monat & Lazarus, 1985, s.5). Coping är en viktig del av en människas välmående och förmåga att anpassa sig till sin kontext. Det är ett sätt att hålla sin stressnivå i schack och att uppleva stress utan att detta gör det ohanterbart. Coping kan ses som en process som individen lär sig genom hela livet och som ett verktyg för emotionernas utfall (Lazarus & Lazarus 2006, s.52; Lazarus, 1993, s.9). Syftet är därför ett sätt att hantera en situation, där det kan innebära att hantera obehag, hot eller utmaningar som annars kan vara svåra att anpassa sig till. Det är därför inte ett sätt att behärska en situation utan att anpassa sig till den (Andræ, 1996, s.31; Monat & Lazarus, 1985, s.5). Psykologen och stressforskaren Richard S. Lazarus och medicinforskaren Susan Folkman har utvecklat två huvudkategorier inom copingteorin, vilka enligt dem är problemfokuserad- och emotionsfokuserad coping (Monat & Lazarus, 1985, s.5).

Det går inte att frikoppla coping från kulturella och sociala sammanhang, då vi lär oss om hur vi ska hantera situationer genom dessa (Lazarus & Lazarus, 2006, s.58). Copingteorin ses som socialpsykologiskt då individen och dess sociala sammanhang är centralt (Lennér Axelsson, 2010, s.73). White (1985, s.121) ser coping som en form av anpassning, att individer anpassar sig till att hantera känslor på olika sätt. Coping är endast en del av att anpassa sig, där ett steg är att anpassa sig eller utveckla strategier för anpassning. Det går inte att helt förbise anpassningen och inte heller underkasta sig den utan det kan ses som en strävan efter en acceptabel kompromiss (White, 1985, s.126).

3.3.1 Problem- och emotionsfokuserad coping

Problemfokuserad coping innebär att agera på den känsla som står i relation till det som ger upphov till känslan. Exempelvis att en håller tillbaka på en impuls (Lazarus & Lazarus, 2006, s.57). Det innebär att istället för att agera på impulsen försöker individen förstå vad hen kan göra för att förändra situationen som står i relation till känslan. Det är ett sätt att förbättra den svåra situationen genom förändring (Monat & Lazarus, 1985, s.5). Exempel på problemfokuserad coping är att uppsöka socialt stöd, att ta ansvar för en specifik situation och att planera sin problemlösning (Lennér Axelsson, 2010, s.74). Emotionsfokuserad coping innebär att istället inte agera utan fokusera på det emotionella obehaget, exempelvis distansera sig från eller förneka obehaget. Inom emotionsfokuserad coping används strategier där individen omvärderar situationen eller skjuter undan problemet och intalar sig själv att det inte är så viktigt just nu (Lazarus & Lazarus, 2006, s.57). Det är även ett sätt att distansera sig från problemet och därigenom kunna sköta sitt arbete utan att det störs av de starka känslor som behöver hanteras (Lennér Axelsson, 2010, s.75). Traditionellt sett betraktas emotionsfokuserad coping som omänsklig då den karaktäriseras av bland annat ett undvikande av känslor. Dock kan detta vara ett sätt att hjälpa individen att inte bli överväldigad av situationen och obehaget därmed ses den som en positiv funktion (Monat & Lazarus, 1985, s.6). Problemfokuserad- och emotionsfokuserad coping går inte att särskilja utan ses som en komplex kombination med syfte att hantera obehag (Lazarus & Lazarus, 2006, s.58). Även om de inte kan särskiljas kan de ses som kontextbaserade då de används i olika situationer och har olika utfall (Monat & Lazarus, 1985, s.6).

3.4 Sammanfattning av teori

De teoretiska utgångspunkterna för studien utgår från ett emotionssociologiskt perspektiv att betrakta känslor, *emotioner* som utifrån perspektivet görs i interaktioner. Emotionerna är således beroende av sammanhang och normer samt beteckningar inom dessa. Hur individer uttrycker och hanterar emotionerna är enligt perspektivet ett emotionsarbete. Det beskriver hur emotionsuttrycken och emotionshanteringen är kontextt bundna vilka har specifika regler kring emotioner och dess uttryck. Inom de finns *emotionsregimer* och *skript* som ringar in kontexter och presenterar regler som är knutna till olika roller som individen har. Följande emotionsarbete sammanflätas sedan kring hur roller för en viss profession påverkar hur individer känner, uttrycker och hanterar de och beskrivs genom *emotionellt lönearbete*. Slutligen presenteras *coping*, en psykologisk teori som beskriver hur individer konkret hanterar emotioner som kan väcka obehag i specifika situationer. Coping presenteras som en anpassning inom vilken individen finner strategier. I begreppet används emotions- och problemfokuserad coping för att förklara hur anpassningen och hanterandet av emotioner kan göras genom att distansera sig från eller praktiskt lösa problemet.

Vi har valt att kombinera teorier från två olika teoretiska skolor, den sociologiska *emotionssociologin* och den psykologiska *copingteorin*. Vi ser att teorierna kan användas tillsammans och komplettera varandra då båda belyser anpassning i relation till hur individer hanterar emotioner. Whites (1985, s.121) beskrivning av coping är att anpassning är en del av emotionshantering i olika kontexter.

Hochschilds (1979, s.561) förklarar emotionsarbete som en ansträngning att anpassa emotioner utifrån regler och specifika sammanhang.

Vidare menar Lennér Axelsson (2010, s.73) att coping kan ses som en socialpsykologisk teori då det sociala sammanhanget är en del av teorins fokus. Det kan ses i ljuset av emotionssociologi som utgår från att interaktioner uppstår i sociala sammanhang (Hochschild, 1979, s.551). Därigenom väljer vi att använda dessa teorier gemensamt.

4. Metod

I detta kapitel beskrivs studiens metod där det inledande beskriver studiens metodval. Det övergår i att presentera studiens urval, dess kriterier och process för att sedan beskriva insamlingsmetoden stegvis. Därefter presenteras hur materialet har bearbetats och inom detta våra valda metoder och deras olika steg. Slutligen beskrivs studiens trovärdighet, metodreflektion och avslutningsvis en etisk diskussion kring vår forskningsmetod.

4.1 Val av metod

Vi har valt att genomföra en kvalitativ intervjustudie vilken fokuserar på att undersöka professionella anställda på kvinnojour och deras emotioner och emotionsarbete. En kvalitativ intervjustudie syftar till att förstå forskningsfenomenet utifrån den intervjuades synvinkel vilket vi vill genom att lyfta fram kvinnojoursarbetarnas perspektiv (Kvale & Brinkmann, 2014, s.41) Anledningen till studiens kvalitativa form är då emotioner och emotionsarbete är svåra att kvantifiera (David & Sutton, 2016, s.99). Detta görs genom att analysera deras självuttryckta upplevelser för att få en djupare förståelse för studiens forskningsfenomen (Bryman, 2018, s.454). Inom ramen för den kvalitativa forskningsmetoden byggs studiens empiriska material på kvalitativa intervjuer. Det har gjorts i syfte att undersöka fenomen vilka knyter an till respondenternas livsvärld vilka undersöks av beskrivningar och tolkningar för att förklara studiens belysta fenomen (Kvale & Brinkmann, 2014, s.47). Vi har valt att kalla våra intervjupersoner för respondenter eftersom det är deras egen upplevda emotioner vi vill undersöka. Jacobsen (2012, s.128) menar att respondenter ska tillhöra den grupp en vill undersöka.

4.2 Urval

Urvalsprocessen har genomförts i olika steg. Initialt skickade vi ut mail till några kvinnojourer som vi tidigare kände till för att undersöka om det fanns intresse att delta i en uppsats kring deras arbete. Syftet med utskicket var att undersöka om det fanns något särskilt behov eller problem som kunde studeras. Efter detta resonerade vi kring olika kriterier för de personer vi skulle intervju. Vi

formulerade dessa genom att vi ville intervjua anställda på kvinnojour och inte ideellt arbetande i syfte att avgränsa urvalet. För kriteriet kvinnojour kontaktade vi endast de som tillhandahåller stöd genom skyddade boenden och samtalsstöd. I sökprocessen av dessa utgick vi från Roks, Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige samt googlade kvinnojourer i Göteborg med omnejd för att utöka urvalet (Bryman, 2018, s.496-498). Utifrån följande kriterier och fynd gjordes därefter ett andra utskick till andra kvinnojourer samt de två respondenter som tidigare tackat ja där vi inkluderat ett informationsbrev kring studiens utformning. Vi kontaktade totalt tolv kvinnojourer varav fyra stycken snabbt svarade, därefter bokade vi in sex intervjuer. Det innebär att studiens urval formades tidigt i forskningsprocessen således att urvalet inte har förändrats under studiens gång.

Urvalet blev sex kvinnor, anställda på kvinnojour i Göteborg med omnejd med olika professioner och arbetstitlar. Vi baserar urvalet på anställda kvinnojoursarbetare då några av respondenterna har universitetsutbildning och/eller interna utbildningar kopplat till arbetet samt lång erfarenhet. Samtliga sex respondenter har uppgett att de identifierar sig som kvinnor. Urvalet är därför ett målinriktat urval då vi har valt att göra en avgränsning till att intervjua professionella som är anställda och inte ideellt arbetande på kvinnojourer. Ett målinriktat urval görs i syfte att urvalet ska besvara studiens frågeställningar. (Bryman, 2018, s.498). Vidare baseras urvalet på ett icke-sannolikhetsurval då studien utförs kvalitativt och inte på en spridd population (David & Sutton, 2016, s.196). Anledningen till avgränsningen till sex intervjuer är kopplat till studiens utformning i relation till tidsbegränsningen. Enligt Bryman (2018, s.507) finns det ingen definition på hur stort ett urval ska vara inom kvalitativ forskning, det är dock viktigt att få en teoretisk mättnad. Vi har haft en strävan efter det men är medvetna om att det finns begränsningar på grund av studiens tidsram.

4.3 Konstruktion av intervjuguide

Före intervjuerna gjordes en intervjuguide (*se bilaga 3*). Den formulerades genom en semistrukturerad karaktär då den i sin konstruktion gjorts med utvalda teman och några formulerade frågor som har anknytning till dem (Kvale & Brinkmann, 2014, s.165). Frågorna som gjorts i intervjuguiden har skapats i relation till förvalda teman i syfte att besvara studiens syfte och frågeställningar. Vi har även beaktat språkbruk och utformning av frågorna genom att de ska kunna förstås av alla inblandade parter och för att underlätta intervjusituationen (Kvale & Brinkmann, 2014, s. 172–173). Frågorna har vidare varit öppna för omformulering och anpassade till intervjutillfällena och därmed inte fast bundna till intervjuguiden. Under forskningsprocessen gjordes ändringar i intervjuguiden då den inledande intervjun utvärderades efteråt och vi såg att den behövde kompletteras. Ändringarna behandlade frågor kring hur de arbetar på kvinnojouren och förtydligande frågor kring emotioner och hanteringen av dem. Förändringen gjordes i syfte att bättre kunna besvara studiens syfte och frågeställningar.

4.4 Genomförande av intervju

Studiens sex intervjuer genomfördes i grupprum på Göteborgs Universitet eller på respondenternas arbetsplatser. Intervjuerna utgör studiens empiriska material för att få förståelse för forskningsfenomenet. Intervjuerna kan betraktas som en kunskapsproduktion som skapats i mötet mellan intervjuare och respondent (Kvale & Brinkmann, 2014, s.165). Vi har valt att göra intervjuerna med en respondent i taget då studiens forskningsämne berör den professionellas emotioner i sitt arbete. Att intervju individer kring känsliga ämnen kan vara svårt för den som intervjuas och forskaren bör i största möjliga mån ta ansvar för sin egna position i förhållande till hen (Svedmark, 2012, s.103-104). Vi har därför delat intervjuerna där vi gjort tre intervjuer var.

Intervjuerna varade mellan fyrtio till åttiofem minuter och har spelats in på våra mobiltelefoner. Under intervjuerna har vi använt oss av olika metoder för att underlätta intervjun, vi har delvis antecknat för att underlätta för följdfrågor under intervjuerna samt för att kunna reflektera tillsammans efter (Jacobsen, 2012, s.

111). Vi har efter intervjutillfällena tillsammans reflekterat kring vad som uppkommit under dem. Vi har använt oss av en intervjuguide som gjorts på förhand i syfte att kunna hålla en struktur i intervjun (Kvale & Brinkmann, 2014, s.165). Samtliga intervjuer har avslutats med att respondenterna erbjudits att prata om intervjun och deras upplevelse av den. De har även fått möjlighet att tillföra ytterligare information som för dem är viktigt samt ställa fler frågor (Kvale & Brinkmann, 2014, s.171).

Inför intervjusituationerna har vi reflekterat kring maktpositioner mellan oss som intervjuare och våra respondenter. Vi har emellertid inte kunnat säkerställa en total maktbalans mellan positionerna under intervjun då intervjuarens roll delvis innefattat att styra delar av samtalet med färdigkonstruerade frågor. Intervjuaren har även utefter sina egna tolkningar av respondenternas svar formulerat följdfrågor kopplade till svaren som är ytterligare ett sätt att styra intervjun (Kvale & Brinkmann, 2014, s.171). Makt kan vidare diskuteras i förhållande till intervjuareffekt som kan uppkomma mellan intervjuaren och respondenten. Den är relaterad till fenomen såsom kön, ålder etnicitet etc. samt hur intervjuaren uppträder i under intervjun. Intervjuareffekten kan leda till att respondenten medvetet eller omedvetet besvarar frågorna såsom hen tror att intervjuaren vill att hen ska svara (David & Sutton, 2016, s.118; Kvale & Brinkmann, 2014, s.52–53). Vidare har vi låtit beaktat en eventuell kontexteffekt då respondenterna själva välja platsen för intervjun. Det har beaktats i syfte med att miljön kan ha en roll kring hur den intervjuade upplever intervjusituationen i förhållande till trygghet (Jacobsen, 2012, s. 102.).

4.5 Bearbetning av material

Bearbetningen av det empiriska materialet har gjorts i olika steg. Initialt har vi gjort en reflektion efter samtliga intervjuer där vi diskuterat vad som framkommit under intervjun och intryck som intervjuaren har fått. Reflektionen har vi använt som en bakgrund till analysarbetet för studien. Intervjuerna spelades in och efter att de genomförts har vi transkriberat materialet. Transkribering görs för att kunna utföra en tematisk innehållsanalys vilket kommer förklaras vidare i nästa del. Transkriberingen har gjorts verbatim vilket innebär att vi har skrivit ner ordagrant

vad som hörs i de inspelade intervjuerna (Braun & Clarke, 2006, s.87-88). Det inkluderar förutom det talade även harklingar, skratt och pauser. Vi har med stor försiktighet gjort omformuleringar från talspråk till skriftspråk och tagit bort utfyllnadsord såsom ”ehh” och ”hmm” då vi skrivit ut citat i texten. Vi har även kortat ner citat och tagit bort ord och meningar med följande markering (...). Syftet med detta är att endast presentera det som kan antas vara relevant för läsaren att förstå samt för läsbarhet och anonymisering (ibid.). För ytterligare anonymisering har vi gett respondenterna fiktiva namn. Det har även varit en del av bearbetningsprocessen där vi valde ut vad vi anser som neutrala namn för att öka läsbarheten.

4.6 Analyismetod

Vi har valt att göra en tematisk innehållsanalys, som innebär att försöka identifiera och systematisera innehållet i den empiri vi fått fram (David & Sutton, 2016, s.269). Det har vi gjort genom att identifiera olika teman och underteman att basera våra resultat och analys på. Materialet har kodats abduktivt vilket innebär en blandning av induktion och deduktion (Patel & Davidsson, 2011, s.24). På så sätt att vi hade några förvalda teman som efter den initiala kodningen förändrades och nya teman tillfördes som vi ansåg relevanta. Teorin har även utvecklats i och med kodningsprocessen då teoretiska ingångarna gjorts växelvis och några ingångar valdes före och under kodningen. Det kan ha påverkat vilka mönster och teman som valts ut. Kodningen har gjorts stegvis då vi först enskilt läste igenom det transkriberade materialet i syfte att bekanta oss med dess innehåll och markera initiala koder. Efter det gick vi igenom det transkriberade materialet för att gemensamt finna relevanta teman utifrån koderna. Temana ringar in det centrala i materialet som fångar och besvarar studiens frågeställningar (Braun & Clarke, 2006, s.82) Följande steg gjordes upprepade gånger vilket avgränsade samt reducerade materialet. Det innebär att några initiala teman har tagits bort då andra teman genererat en rikare analys. Kodningsprocessen har fortskridit från första läsningen av materialet till den slutgiltiga versionen av resultat och analys. De huvudteman vi tillslut använt oss av är, *emotioner, normer & förväntningar, emotionshantering, privatliv.*

Huvudtemana har ändrats under forskningsprocessen då temat *normer & förväntningar* initialt var uppdelat i två huvudteman, *känsloregler* och *emotionellt lönearbete*. Under analysprocessen blev det tydligt att temana hörde ihop och delar i de kunde analyseras och presenteras tillsammans. De tre resterande temana formulerades tidigt och används i studiens slutgiltiga version (David & Sutton, 2016, s.271; Braun & Clarke, 2006, s.82). I kodningen har subteman till huvudtemana identifierats vilka ger en mer specifik förståelse kring deras innebörd. I dessa subteman har underteman till de formulerats som ger ytterligare inblick och förståelse av huvudteman (Braun & Clarke, 2006, s.92). För att underlätta kodningen och tematiseringens olika delar har vi gjort ett kodningsschema (*se bilaga 4*) som även varit en del av analysprocessen (David & Sutton, 2016, s.278–279). Det första huvudtemat *emotioner*, har vi *glädje & hoppfullhet*, *Ilska & frustration* och *Sorg* som subteman. De syftar till att förklara vilka emotioner som kvinnojoursarbetarna upplever i sitt arbete. Det följs av *normer & förväntningar* med subteman *alla känslor är ok* och *känsloregler i interaktion med kvinnorna* som förklarar hur regler, normer och förväntningar återfinns på kvinnojoursarbetarnas emotioner och emotionsuttryck i deras arbete. Det tredje huvudtemat *emotionshantering* med subteman *den professionellas emotionsarbete på kvinnojour* och *kollegialt emotionsarbete på kvinnojour* förklarar mer ingående hur emotioner hanteras i arbetet. Det sista huvudtemat *privatliv* presenterar hur emotioner från arbetet återfinns i privatlivet samt hur de hanteras. Dess subteman har formulerats *det som känns* och *emotionshantering*. Samtliga teman används i syfte med att besvara forskningsfenomenet (Braun & Clarke, 2006, s.82 & 92).

4.7 Trovärdighet

Inom forskning eftersträvas att säkerställa reliabilitet och validitet som innebär att studien ska kunna överföras samt att den mäter det som den avser att mäta för att säkerställa kvalitén i en studie. Kvalitativ forskning avser inte att mäta och generalisera, istället används begreppen tillförlitlighet och äkthet för att påvisa kvalitén i studien. Tillförlitligheten och äktheten mäts i olika delkriterier (Bryman, 2018, s.465-467).

Istället för att se om studien kan göras upprepade gånger används trovärdigheten som mäter hur trovärdigt forskaren kan framställa sin studie. Trovärdigheten är en del av tillförlitligheten och syftar till att studien ska vara acceptabel inom den sociala grupp som studien utförs på och för de som får ta del av studien (Bryman, 2018, s.467). Vi har tagit hänsyn till trovärdigheten på så sätt att vi skickat ut ett informationsbrev till flertalet kvinnojourer där vi fått ett stort gehör kring ett intresse för vårt forskningsfenomen. Under intervjutillfällena har även ett gehör kring emotioners roll i arbetet påvisats och bekräftats av våra respondenter. Studiens trovärdighet har således bejakats genom att respondenterna har uttryckt vikten av att studera detta område. Studiens överförbarhet kan kopplas till att utföra en djupt ingående beskrivning av en social verklighet (Bryman, 2018, s.468). Vi har beaktat det i vår analysprocess där vi har gjort en gedigen kodning samt under hela forskningsprocessen eftersträvat en djupgående analys. Då vi gjort en grundlig redogörelse för forskningsprocessens faser och eftersträvat en transparens i studiens alla delar påvisar vi studiens pålitlighet (ibid.). Slutligen för att säkerställa trovärdigheten har vi beaktat att styrka och konfirmera studien (Bryman, 2018, s.470). Det innebär att vi agerat i god tro och eftersträvat att inte låta våra egna värderingar styra studien. Det kan emellertid inte helt försäkras då vår förförståelse innebär en förkunskap kring hur vi betraktar världen (Thurén, 2007, s.60). Äktheten innefattar bland annat att studien ska ge en rättvis bild av forskningsämnet (Bryman, 2018, s.470). Vi har beaktat det genom att samtliga intervjuer behandlats genom hela forskningsprocessen på samma sätt. Exempelvis att vi kodat allt material lika mycket och bara tagit ut de mönster och teman som varit återkommande. Samtliga respondenters röster kommer vidare fram i studien.

Vidare har vi beaktat studiens generaliserbarhet. Den innefattar att beskriva huruvida resultat från ett specifikt område också är giltiga i andra sammanhang (Jacobsen, 2012, s.21). Eftersom vi studerar emotioner hos kvinnojourarbetare är det svårt att säkerställa att studien kan generaliseras. Vi har emellertid uppfattat tydliga mönster kring respondenternas svar samt att vi intervjuat sex personer från olika kvinnojourer. På så sätt kan en anta att generaliserbarheten ökar då respondenternas svar ser liknande ut och att de inte verkar i samma verksamhet.

4.8 Forskningsetiska överväganden

Studiens empiriska underlag baseras på intervjuer som måste reflekteras kring utifrån etiska problem som kan tillkomma. Det som kan antas bli problematiskt är risker som kan uppkomma då respondenterna får frågor om sina egna känslor kopplat till arbetet med våldsberättelser då det kan väcka obehag (Nygren, 2012, s.30). Som forskare är det en grundläggande skyldighet att skydda de personer som deltar i studien (Kalman & Johansson, 2012, s.39). Det är av vikt att hålla en balans mellan studiens nytta och skada i relation till respondenternas integritet (Nygren, 2012, s.26–27). Därmed håller vi oss till frågor som endast berör studiens syfte och frågeställningar och till viss del låta respondenterna styra med hjälp av en semistrukturerad intervjuguide.

När vi skickat ut förfrågningar om deltagande i vår studie har vi inkluderat ett informationsbrev (*se bilaga 1*) där vi kort beskrivit uppsatsens syfte, vårt intresse av att studera det och information kring villkoren för deltagandet (Vetenskapsrådet, 2002, s.7). Ett resonemang har förts kring olika maktdimensioner som är sammankopplade med den kvalitativa intervjun. Detta genom att vi försökt i den mån vi kan att ha ett transparent förhållningssätt till respondenterna. Det har vi gjort genom att belysa studiens syfte, respondenternas frivilliga deltagande och möjlighet att avsluta sitt deltagande (Kvale & Brinkmann, 2014, s.51–52). Intervjuerna har därför inletts med en sammanhangsmarkering för att rama in intervjusituationen för respondenterna. Det har utförts genom att kort presentera vilka vi som genomför studien är, dess syfte, hur intervjun kommer genomföras samt ge möjlighet för respondenterna att ställa frågor eller ge eventuella önskemål innan intervjun startar. Initialt har samtliga respondenter skrivit på ett samtyckesformulär samt fått läsa igenom informationsbrevet (Kvale & Brinkmann, 2014, s.170). Samtyckesformuläret (*se bilaga 2*) har konstruerats i syfte att låta respondenterna själva få bestämma om sitt deltagande samt reflektera kring det och vilka intervjufrågor de vill besvara (Vetenskapsrådet, 2002, s.9). Trots att vi har valt att belysa något som kan upplevas som svårt för respondenterna att besvara så anser vi att vårt forskningsämne är viktigt då det lyfter fram den professionellas perspektiv som inte bör försummas (Svedmark, 2012, s.104).

För att ge respondenterna största möjliga konfidentialitet har vi valt att ge dem fiktiva namn och inte namngett kvinnojourerna de arbetar på. Vi har hanterat de inspelade intervjuerna med stor försiktighet och endast delat materialet mellan oss i en privat dropbox. Vi har även skrivit om citaten från talspråk till skriftspråk och ändrat sådant som möjligtvis skulle kunna röja någons identitet. För att kunna tillgodose nyttjandekravet har materialet endast hanterats av oss och vår handledare och uteslutande använts till studien (Vetenskapsrådet, 2002, s.14). Efter att uppsatsen är inlämnad och godkänd kommer inspelningarna och transkriberingarna att raderas vilket även framgått i informationsbrevet (se bilaga).

4.9 Metodreflektion

Vi har resonerat kring metodologiska överväganden där vi har sett till metodens för- och nackdelar för studien. Att använda sig av kvalitativ metod kan innebära en del begränsningar, som låg generaliserbarhet samt att det inte finns en gemensam uppfattning av vad kvalitativ forskning innebär. Det kan vara problematiskt då det finns en tvetydighet i dess utformning (Bryman, 2018, s.457). Vi har emellertid gjort en avvägning kring metodval och antagit att en kvalitativ metod är mest lämpad för att studera emotioner. Genom studiens frågeställningar kan de vara svåra att studeras kvantitativt. Valet att utföra sex intervjuer har relaterats till studiens tidsram. Vi har efter vårt resultat diskuterat om att färre och mer djupgående intervjuer eventuell hade kunnat ge en rikare bild av vårt forskningsfenomen. En möjlig ingång hade kunnat vara att göra livsloppsintervjuer av respondenternas arbetslivserfarenhet på kvinnojour (Bryman, 2018, s.584).

Det går vidare att diskutera kring urvalsprocessen då vi snabbt fastställde vårt urval. Om studiens tid och utrymme varit friare hade urvalet kunnat utökas till fler än anställda på kvinnojour samt bredare geografiskt område. Eftersom vi skrev om delar av intervjuguiden efter första intervjun går det att anta att den initialt hade behövt mer tid och eftertanke (Kvale & Brinkmann, 2014, s.165) Vi gjorde valet att hålla den första intervjun som en pilotintervju vilket vi såg stärka vår

förståelse av vad vi ville rikta in oss på i resterande fem intervjuer. Wolanik, Bohström & Öhlander (2012, s. 88–89) beskriver att vem som intervjuar kan avgöra hur intervjun ter sig vilket kan vara beroende av personlighet och egenskaper. I relation till det har vi reflekterat kring att vi delat upp intervjuerna och att det har påverkat följdfrågor och hur vi därmed fått ett mer varierat resultat. I intervjusammanhangen har vi eftersträvat respektfullhet inför respondenternas upplevelser och resonerat kring maktaspekter (Kvale & Brinkmann, 2014, s.171). Vi ser uppdelningen av intervjuerna som en tillgång för det empiriska underlagets olika nyanser.

5. Resultat och analys

I följande kapitel presenteras studiens resultat och analys. Analysen utgår från ett emotionssociologiskt perspektiv för att förklara emotioner hos kvinnojoursarbetare relaterat till deras arbete och beskrivs i den inledande delen av kapitlet. Det övergår till att förklara vilka normer och förväntningar som finns på kvinnojoursarbets emotioner och emotionsuttryck. Därefter presenteras emotionsarbetet individuellt och organisatoriskt. Kapitlet avslutas med en analys om hur kvinnojoursarbetarnas emotioner från arbetet även uppkommer i privatlivet samt vilka strategier de har för att hantera dem. Emotionsarbetet förstås och analyseras genom emotionssociologi samt copingteori och relateras till tidigare forskning. Varje rubrik presenteras med valda underteman för att belysa forskningsfenomenet.

5.1 Emotioner

Frustration, ilska, sorg, rädsla, ledsenhet, hoppfullhet, nu kanske jag inte bara benämner känslor men, glädje, medkänsla. *Eva, s.4*

Under samtliga intervjuer har respondenterna beskrivit emotioner som upplevs i arbetet på liknande sätt. Vi har utifrån dessa beskrivningar sett olika emotioner och förklaringar till varför dessa uppkommer. De beskrivna emotioner som framkommit under intervjuerna analyseras utifrån ett emotionssociologiskt perspektiv. De förstås via språkliga beteckningar såsom glädje och ilska vilka har

specifika betydelser i specifika kulturella och institutionella kontexter (Wettergren, 2013, s. 27 & 29). Kontexten för emotionerna är dels i relation till att kvinnojourerna är i en svensk kontext där exempelvis glädje ger oss en specifik förklaring på en emotion och hur den upplevs. Kvinnojouren som kontext kan ge oss vidare förklaringar kring vad en emotion är, exempelvis frustration, att en är frustrerad i relation till sitt arbete. Det utgår från att det emotionssociologiska perspektivet tar avstamp i att emotioner skapas och förstärks i interaktioner (Wettergren, 2013, s.11). De mest centrala emotionerna som har beskrivits av respondenterna har vi valt att dela upp i tre teman.

5.1.1 Glädje & hoppfullhet

Positiva emotioner var återkommande hos alla respondenter. De framförde vikten av positiva emotioner i arbete och att dessa har stor betydelse för det. Samtliga respondenter uttryckte glädje i att arbeta på kvinnojour och med kvinnor i förändring vilket uttrycks i citaten nedan där Eva beskriver,

Dem har tagit ett steg, det är hoppfullt, kan inge hopp om att nu har en förändring påbörjats. (...) Att få vara med på den resan är ju väldigt meningsfullt och kan ge en, ja men glädje, och det är inte bara tårar på en kvinnojour utan det är också mycket skratt och glädje. *Eva s.4*

Emotionerna glädje och hopp beskrivs av Eva och flera andra respondenter uppkomma i mötet med kvinnorna. Det har en anknytning till att kvinnorna har kommit till kvinnojouren och att kvinnornas kan förändra sin livssituation. Det menar respondenterna inger glädje och hopp eftersom det är en förutsättning för att kvinnorna ska kunna få ett bättre liv. Liknande resultat har framkommit i Pooler, Wolfer och Freemans (2014, s.215-216) studie. Där en glädjekälla för den professionella är förändringen i klientens livssituation och delaktigheten i klientens förändringsarbete. Det kan i sin tur ses som grunden till den professionellas upplevda hoppfullhet.

Utifrån ett emotionssociologiskt perspektiv skapas respondenternas glädje i interaktionen med de kvinnor de möter i sitt arbete. Emotionen skapas i interaktionen och ses som en komplex känsla (Wettergren, 2013, s.17).

Emotionerna som uttrycks är förgrundsemotioner då respondenterna är medvetna om dem i sitt uttryck. Medvetenheten framkommer då respondenterna uttrycker ett samband mellan kvinnornas förändring och deras egna glädje och hoppfullhet (Wettergren, 2013, s.20). Avslutningsvis vill vi belysa att alla respondenter har framfört att det finns en stor glädje och lycka i att arbeta på kvinnojour vilket inte får försummas. Sara beskriver det på följande sätt,

(...) vi är ju inte en tråkig arbetsplats för att vi jobbar med detta (...) det är världens roligaste jobb, så är det. *Sara s.6*

Eftersom glädje och hoppfullhet är emotioner som inte anses vara svåra utan stärkande behöver de inte hanteras på samma sätt som de emotioner som följer. Vi väljer att ha med dessa då vi vill visa att glädje och hoppfullhet är stora och viktiga delar av kvinnojoursarbete. De svåra emotionerna blir centrala i uppsatsen när vi belyser emotionsarbete.

5.1.2 Ilska & frustration

Några av de mest återkommande emotionerna som respondenterna har angett har varit ilska och frustration. Eva berättar om hur hon upplever dessa i sitt arbete,

(...) jag kan ha mycket olika negativa känslor inom mig. Jag kan känna mig nedstämd, hopplöshet, irritation, ilska utan att riktigt förstå varför. Jag kan ha den känslan på jobbet, jag kan gå hem med den känslan. *Eva, s.6*

Även ilska och frustration skapas i interaktionen med kvinnorna. De beskrivs vara riktad mot olika delar av kvinnors våldssituationer, vilket utifrån emotionssociologi kan förklaras med att emotionerna är kontextbundna (Wettergren, 2013, s.11). Emotionerna kan variera eller se liknande ut beroende på sammanhang som respondenterna beskrivit varit beroende på sammanhang i arbetet. Ett av dessa sammanhang framkommer i intervjuerna som ilska mot mäns våld mot kvinnor genom att respondenterna har angett hur deras ilska och frustration beror på att våldet är en del av patriarkala strukturer. Sara berättar om det,

och så kan man ju känna en stark ilska mot män, för de flesta förövarna är män, man blir väldigt påmind av att vi lever i ett patriarkalt samhälle, där liksom mansnormen bestämmer allt vi gör. *Sara, s.2*

Inez fortsätter att berätta om frustrationen mot mäns våld mot kvinnor. Hon ger en mer nyanserad bild av våldet genom att beskriva hur det är en utbredd och svår problematik som drabbar kvinnor hårt,

Frustration är det mycket också. Att kvinnan bestraffas både genom våld men sedan så fortsätter hon bestraffas genom att behöva gömma sig och försvinna medan kanske oftast då mannen som har utsatt henne för våld får fortsätta med sitt liv. Vandra ute på gatan och sitta kvar i sin lägenhet medans kvinnan och kanske med sina små barn får bo på ett boende, trångt, med andra. *Inez, s.6*

Det som Sara och Inez beskriver framkommer även i tidigare forskning. Lindqvist (2016, s.35) menar att frustration är återkommande för professionella i mötet med klienters berättelser om svåra livsöden. Frustrationen och ilskan uppkommer även i relation till att andra personer har gjort klienterna illa på något sätt. Det förstås även i emotionssociologin utifrån att en emotion kan förstärkas i interaktion med andra (Wettergren, 2013, s.11). Således att Sara upplever en ilska gentemot män genom att bli påmind om patriarkala strukturer i mötet med kvinnor. Inez frustration förstärks under mötet med kvinnor då hon får förståelse för deras situation. Frustration och ilska har även förklarats av respondenterna som riktad till samhällets strukturer där myndigheter, system och regelverk förhindrar förändring både hos kvinnorna samt kvinnojourserna i stort. Detta framgår bland annat av Sara,

jag tänker mera på systemet, man kan få mycket känslor av att känna väldigt stor vanmakt kring hur det ser ut. Jag känner att de kvinnorna alltid åker mellan stolarna. *Sara, s.3*

Hur Sara upplever sin frustration mot samhället framkommer även i tidigare forskning. Clemans (2004, s.155) beskriver hur professionellas tillit till samhället minskar på grund av sitt arbete vilket genererar ilska och frustration hos de professionella. Flera av respondenterna har berättat om en misstro till det

samhälleliga systemet som har till uppgift att hjälpa dessa kvinnor. Utifrån emotionssociologin kan vi även här se att emotionen skapas och förstärks i interaktionen med kvinnorna. Det går även att se en nyansering i emotionerna och att de stärks genom andra emotioner (Wettergren, 2013, s.11). Att emotionerna stärks beskrivs i ett tredje sammanhang där respondenterna menar att ilskan och frustrationen är relaterat till att kvinnorna gör destruktiva val. Dessa val menar en del respondenter vara dåligt för kvinnornas livssituation och det finns en underliggande rädsla om att kvinnornas egna handlande blir ett hinder i deras förändringsprocess. Här uppkommer en frustration och stärks genom att kvinnojoursarbetarna känner maktlöshet inför detta,

det är liksom frustration över vissa val som kvinnorna gör, när man står bredvid, det är svårt att se kvinnorna ibland som tar steg åt ett håll som dom kanske vet är destruktivt, eller som man vet inte kommer gynna deras framtid. *Lisa, s.3*

I tidigare forskningen framkommer även det som Lisa beskriver. Frustrationen gentemot kvinnorna kan bero på att den professionella upplever en otillräcklighet i sin hjälpande roll vilket även beskrivs av Lindqvist (2016, s.35).

5.1.3 Sorg

Under intervjutillfällena har sorg beskrivits av kvinnojoursarbetarna som en central emotion i deras arbete. Sorgen framkommer som bunden till olika faktorer i kvinnojoursarbetet. Hur våldet yttrar sig samt den professionellas erfarenhet har vi sett vara tydliga mönster kopplat till sorgen. Maria är en av flera respondenter med lång erfarenhet inom kvinnojoursarbete och beskriver sorgen i citatet nedan,

(...) jag säga att det är nån form av sorg i att många berättelser är så lika (...) det är ju fruktansvärt hur mycket kvinnor ger av sig själva, av sin tid, sina känslor, sin säkerhet, sina barn och liksom allting och så får dem sån jävla skit tillbaka liksom. Det är ju jättesorgligt. *Maria, s.5*

Det som Maria beskriver kan enligt emotionssociologin förstås genom att emotioner är beroende av kontexter. Maria beskriver hur många berättelser är lika och att hon upplever en sorg kring det. Emotionssociologin erbjuder att förklara

sorgen genom flera steg. Den uppkommer i interaktioner med kvinnorna och har en språklig beteckning, sorg, som förklarar vad hon känner och varför hon känner det. Sorgen har även en anknytning till kontexten (Wettergren 2013, s.17 & 29). Mötet mellan Maria och en kvinna i våldssituation uppstår, hon reagerar på situationen för att sedan uttrycka den genom att vara ledsen. Sorgen är i sin tur beroende av den kontext som hon är i och hon gör själv en reflektion kring att liknande berättelser i möten på kvinnojouren gör att hon upplever sorg (ibid.). Goldblatt (2009, s. 1651) beskriver i sin forskning hur identifiering mellan den professionella och klientens berättelse ger upphov till starka emotioner. Vi ser identifieringen här kopplat till Marias erfarenhet av att möta liknande våldsberättelser och att det gör att hon upplever sorg. En annan faktor till sorgen beskrivs vara kopplat till hur länge kvinnan varit i våldssituation. Leila beskriver hur sorgen uppkommer i mötet med dessa kvinnor,

(...) ibland kan man känna en sån enorm sorg, alltså verkligen (...) jag träffar ju kvinnor som har levt med våld i 25–30 år, det är ju drabbande när man liksom inser hur dem har haft det, känslor av sorg är väl liksom en sån sak man kan känna.

Leila, s.5

Vad Leila beskrivs i tidigare forskning i relation till att känna sig överväldigad på grund av att kvinnan levt med våld under många år. Att vara överväldigad framgår av Goldblatt (2009, s.1651) som beskriver att det uppkommer när den professionella möter en våldsberättelse. Mötet ger således liv till emotionen hos den som mottar berättelsen som utifrån emotionssociologi beskrivs som en komplex känsla då den uppstår i mötet. Den komplexa känslan är en emotion då det finns en komponent kopplat till sorgen som skapar och förstärker den (Wettergren, 2013, s.11 & 17). Komponenten till den upplevda sorgen hos Leila kan i denna kontext vara att kvinnan levt med våld under många år. Ytterligare en komponent som förstärker sorgen hos professionella uppkommer i mötet med vissa berättelser. De beskrivs av respondenterna som brutala våldssituationer. Lisa berättar nedan,

det slår an en sträng ganska djupt inom en av att det här är för brutalt för någon människa att uppleva och hon har upplevt det. Men det är väl någon typ av sorg då, det finns säkert jättemånga olika sorgkänslor, det kan även inkludera att man är arg och ledsen samtidigt. *Lisa, s.5*

Det brutala våldet som Lisa beskriver att hon möter förstärker hennes sorg. Det framgår i tidigare forskning då det handlar om att en person har gjort en annan väldigt illa. Lindqvist (2016, s.35) beskriver i sin artikel om hur sorgen kan uppkomma hos den professionella i mötet med svåra berättelser. Dessa genererar sorg när den professionella får beskrivet för sig hur någon har skadat deras klienter.

5.1.4 Sammanfattning av emotioner

Vi har i denna del beskrivit vilka emotioner som har framkommit som de mest centrala under intervjuerna med kvinnojoursarbetarna. Emotionerna beskrivs med ett emotionssociologiskt perspektiv. De är kontextbundna och skapas samt förstärks i interaktionen med kvinnor i våldssituationer och innebörden av deras berättelser. Arbetet på kvinnojour gör således att de anställda upplever flera olika emotioner vilka beskrivs som starka. De mest framträdande emotioner har varit *glädje & hoppfullhet, frustration & ilska* samt *sorg*, där samtliga relateras till olika delar i kvinnojoursarbetarnas arbete.

5.2 Normer & förväntningar på kvinnojour

I följande kapitel presenteras normer och förväntningar på de professionellas emotioner. Under intervjuerna har respondenterna framfört olika normer om emotioner och hur de uttrycks som kan förstås genom Hochschilds (2003, s.57) begrepp *känsloregler*. De är sammankopplade med ideal för hur individer ska känna och uttrycka hur det känns samt beroende av sammanhang och uppstår i interaktion med andra (ibid.). Hur emotioner uttrycks är således relaterat till kvinnojouren och återfinns i interaktioner mellan kvinnojoursarbetarna och kvinnorna som de möter samt kollegor emellan. Respondenterna har under intervjuerna även framfört förväntningar på sig som kvinnojoursarbetare både inom organisationen och på sig själva. De beskrivs närvarande både i interaktion

med kvinnorna och kollegor och förklaras med begreppet *emotionellt lönearbete*. Begreppet innebär att förklara hur den professionella uppvisar emotioner som förväntas kopplat till en specifik profession (Hochschild, 2003, s.7).

Respondenterna har framfört uppfattningen att emotioner är tillåtna på kvinnojour, vi har sett mönster som talar för och emot där sammanhanget är en avgörande faktor.

5.2.1 "Alla känslor är ok"

Känsloreglerna som återfinns mellan kollegor på kvinnojourerna har beskrivits på liknande sätt. Det framkommer att det finns en norm om att emotioner får finnas och att alla känslor är tillåtna. Alla i arbetslaget får uttrycka sina emotioner oberoende av hur dessa ser ut. Eva redogör för det nedan,

(...) alltså hos oss får känslor finnas. För det första att det inte är ett tabu att man som professionell kan bli känslomässigt påverkad av sitt jobb på olika sätt. Bara att vi kan prata om det gör mycket. Jag tror inte att det är så på alla arbetsplatser. Vi får lov att säga att vi mår dåligt, att vi är ledsna, att det här väcktes inom mig.

Eva s.7

Det som Eva och flera av våra respondenter beskriver kan förstås som känsloregler. Enligt Hochschild (2003, s.58-59) finns emotioner och uttryck som kan anses vara normala eller avvikande samt att det finns emotioner som endast är tillåtna i vissa sammanhang. I intervjuerna framkom att alla känslor är okej i relation till kollegorna på kvinnojouren och att inga emotioner ses som avvikande i kollegiala sammanhang. I tidigare forskning framgår det att verksamhetens känsloregler är bunden till kulturer i arbetsgruppen och vilka emotioner som är tillåtna inom dessa (Olsson, 2008, s.170). Leila berättar att emotioner får uttryckas men i avgränsade kontexter,

det är väldigt okej att prata om hur man mår här i ordnade former, det är inte som vi går runt och visar allt. Om jag har hört någonting då kan jag fråga en kollega: har du tid? men då måste jag också veta att hon kan säga, nej, jag har inte det just nu. För vi ska finnas till för våra kvinnor, och finnas till för varandra, men ibland måste man respektera att det bara är för mycket för alla. *Leila, s.7*

Alla emotioner som den professionella känner tillåts och tas på allvar, om dessa uttrycks i ordnade former vilket Leila beskriver ovan. Detta kan ses utifrån Hochschilds (1979, s.564) rule reminders, genom interaktionen med andra blir individen påmind om vilka emotioner som förväntas av en och när de förväntas uttryckas. Det framkommer även i Olssons (2008, s.38-39) avhandling att om det finns en tillåtande miljö kring emotioner får den anställda utrymme att dela det med kollegor. Lindqvist (2016, s.37) menar i sin forskning att tid kan vara en avgörande faktor för om den professionella kan få det utrymmet som hen behöver. Det vill säga att sammanhanget avgör känsloreglerna på kvinnojour och det finns därmed aspekter som talar emot att alla känslor är okej.

Ytterligare en aspekt som motsäger det som beskrivs är genom förväntningar inom organisationen. Känsloreglerna kan ses som förväntningar på kvinnojobsarbetarnas yrkesroll och genom begreppet *emotionellt lönearbete*. Begreppet förklarar att det finns en distinktion mellan individens professionella och privata roll och hur emotioner uttrycks är en del av den professionellas roll. Emotionerna används som verktyg som hen får betalt för (Hochschild, 2003, s.7-8). Förväntningarna på yrkesrollen kan vidare förstås genom emotionsregimer. Regimerna kan vara institutioner som har ytterligare normer kring emotioner som är påverkade av sin kulturella kontext. Normerna kan förklaras genom att det finns ett visst språk och förhållningssätt i en viss institution (Wettergren, 2013, s.36-37). Detta innebär att en kvinnojour kan förstås som en emotionsregim vilket Maria beskriver i citatet nedan,

(...) i själva rörelsen i sig finns det en tanke om systerskap och systerlighet och att vi enats i en analys om mansdominans och erfarenhet av förtryck, som ibland kan göra att man internt förväntas vara väldigt, väldigt mjuk och diplomatisk och man ska lämna plats (...) jag kan också tycka att det är orimlig och exkluderande mot en del människor som inte fixar att förhålla sig till den koden. *Maria, s.14*

De emotionsuttryck Maria beskriver ser hon som en del av sitt arbete. Det förstås genom Hochschilds (2003, s.7) beskrivning av att emotionsuttryck är en del av sitt yrke, det vill säga att det är ett lönearbete. Citatet talar emot normen "alla känslor

är okej” då det finns andra känsloregler inom rörelsen som innefattar att en ska vara systerlig, det vill säga diplomatisk och mjuk. Inom emotionsregimer finns skript som kan beskrivas som en roll. I följande kontext är rollen “den professionella” som har vissa egenskaper men den är också beroende av individens andra egenskaper (Wettergren, 2013, s.36–37). Emotionsregimen kan förstärkas eller försvagas genom skripten genom att antingen följa dess normer och förväntningar eller utmana dem. Genom att inte vara systerlig och uttrycka emotioner kopplade till det kan förstås som att skriptet utmanar och försvagar emotionsregimen. Emotionsregimen och skripten kan ses som en del av det emotionella lönet arbetet genom att det innehåller förväntningar på emotionsuttryck i detta fall mellan kollegor (Wettergren, 2013, s.29). Motsägelsen att alla känslor är okej beror därför på att det finns flera aspekter inom emotionsregimen som säger emot varandra, vilka förstärks eller försvagas genom individuella skript.

5.2.2 Känsloregler i interaktion med kvinnor

Hålla sig samlad

Under mötet med kvinnor i våldssituationer uttrycks andra känsloregler än de med kollegor som handlar om hur den professionella ska hålla sig samlad i syfte att ge uppfattningen om att en kan ta emot berättelser. Enligt Hochschild (2003, s.58-59) kan de kontextbaserade känsloreglerna användas som ett verktyg för att förstå vilka emotioner som förväntas. Detta påvisar Leila i citatet nedan,

(...) den stora sorgen vill inte jag sitta där i rummet och visa, det är nästan att visa som att jag inte kan ta emot det hon berättar. Så man får ju hålla ihop sig lite också förstås. *Leila, s.6*

Det som Leila beskriver kan tolkas som att normen är att uppvisa en trygghet och att hon som kan möta det som kvinnorna delar med sig av genom att vara professionell. Att vara professionell beskriver respondenterna som viktigt och det finns en förväntan inom organisationen hur det ska uttryckas i deras arbete. Lisa beskriver de förväntningar som hon upplever,

(...) jag kan nog ändå känna att det finns en förväntan att man kanske inte ska vara så känslomässig, jag vet inte hur jag ska beskriva det, men det förväntas att man

ska ha en distans till vad kvinnorna berättar, det förväntas att man ska kunna hålla en professionalitet i samtal och i möte med klienter. *Lisa, s.9*

Lisa upplever att det finns en förväntan på att hon ska vara distanserad från det kvinnorna berättar. Att hålla distans är ett ytagerande då hon uppvisar en annan emotion än den upplevda (Wettergren, 2013, s.59). Andra förväntningar som framkommit under intervjuerna i relation till yrkesrollen kvinnojourarbetare är att kunna ta emot det som kvinnan berättar. Samtidigt ska kvinnojourarbetaren hålla ett avstånd mellan det kvinnan känner och det hon själv känner. Det framkommer även i tidigare forskning där Goldblatt (2009, s.1647 & 1650) menar att de professionellas förväntade emotionsuttryck är specifikt för deras yrkesroll. I relation till det berättar Lisa om misslyckanden kring emotioner som hon uttrycker uppkommer i mötet. Hon ser misslyckandet som förbundet med att uppvisa förbjudna emotioner,

(...) jag ska kunna "keep it together", alltså hålla mig samman. Det är någonting som man misslyckas med också, ibland så följer man impulser, man kanske blir arg, man kanske höjer rösten, man kanske har gråtit tillsammans med klienter när man inte skulle gjort det, man kanske misslyckas hela tiden. *Lisa s. 9*

I tidigare forskning framkommer det att inom människovårdande yrken finns en idealbild kring hur den professionella ska vara mot klienten. Det är viktigt att den professionella orkar visa omsorg och trygghet och genom det förmedla till klienterna att "jag kan ta emot din berättelse" (Goldblatt, 2009, s.1647; Lindqvist, 2016, s.28). Det Lisa beskriver går att koppla samman med denna idealbild, alltså att hon misslyckas om hon inte klarar av att ta emot. Det som Lisa gör genom att "keep it together" kan förstås enligt Hochschild (2003, s.61) att individen anpassar sina emotioner så de hör ihop med de känsloregler som finns i kontexten. Känsloregeln upprätthålls genom att hon håller sig samman då hon uppvisar en annan emotion än den hon egentligen känner (Hochschild, 2003, s.37). Lisa gör därigenom ett emotionellt lönearbete genom att uppvisa en emotion som förväntas av henne (Hochschild, 2003, s.7).

Emotioner som resurs

En annan känsloregel som framkom bland kvinnojourerna var att den professionella måste kunna uppleva egna emotioner i mötet med kvinnor. Att vara helt avstängd eller fränkopplad sina känslor ses som negativt. Det framkom i intervjun vi gjorde med Lisa,

vi vill vara förebilder på det, (...) vi är inte avstängda känslomässigt, det är inte som att berätta för en robot vad de varit med om, men vi bryter heller inte ihop, kvinnorna ska inte känna att det är jobbigt att berätta för oss, och hon ska inte känna att vi inte kan hantera det, och att vi visar medlidande, visar känslor på ett kontrollerat sätt i situationen. *Lisa, s.4*

Att inte känna något i sitt arbete kan förstås som en avvikelse från känsloreglerna. Hochschild (2003, s.58-59) menar att den professionella försöker förstå de avvikande emotionerna för en viss kontext. Genom att förstå vilka känsloregler som finns i ett visst sammanhang förstår hon också om hennes upplevda emotioner är "normala" eller inte (ibid.). I emotionellt lönearbetet betraktas vissa känslouttryck som ett verktyg för den professionella (Hochschild, 2003, s.8). Det emotionella lönearbetet kan förstås genom känsloregeln att inte "vara en robot" som Lisa beskriver. Det kan tolkas som att visa medkänsla och empati inför kvinnorna men samtidigt inte uttrycka "förbjudna" känslor, exempelvis att gråta. Känsloregler har en koppling till professionalitet och hur kvinnojoursarbetarnas olika känslouttryck kan påverka kvinnorna. Professionaliteten innebär att uppvisa trygghet och att de klarar av att lyssna samt bära kvinnans berättelse och samtidigt förmedla att de är närvarande. Denna kombination av känsloregler framkommer även i vår tidigare forskning. Den professionellas emotioner ska inte påverka klienten negativt vilket enligt Lindqvist (2016, s.34) innebär att inte visa starka känslor. Vilket vidare innebär att den professionella inte ska stänga av och trycka bort de emotioner som uppkommer utan förmedla medkänsla. Andra förväntningar som är specifika för kvinnojoursarbetare är att vara duktig i sitt arbete,

dels så tänker jag att man har förväntningar på sig som kvinna, att man ska vara duktig, prestera, hjälpa andra, hela tiden vara lyhörd för andras behov, lägga undan sina egna. Och som professionell så ska man kunna ta emot allt och göra ett gott jobb och klara av att möta utsatta människor. *Eva s.12*

Förväntningarna som Eva beskriver kan förstås genom emotionellt lönearbete då hon använder sig av specifika emotionsuttryck i sitt yrke (Hochschild, 2003, s.7-8). Att vara duktigt är förknippat med att uttrycka professionalitet. Det kan också förstås genom emotionsregimer och skript då Eva uttrycker i citatet att det finns förväntningar på henne både som kvinna och professionell. Skriptet är en roll som är kopplad till professionen men också beroende av individens egenskaper (Wettergren, 2013, s.36-37). Skripten i Evas citat förstås utifrån att hon är kvinna vilket enligt henne innebär att hon ska vara duktig och lyhörd gentemot andras behov. De kvinnliga egenskaperna är även synonymt med den professionella rollen och använder dessa egenskaper som resurser i sitt arbete. Vi ser detta som att kvinnojobsarbetarnas emotionella lönearbete kan kopplas till både egenskaper av att vara kvinna och professionell. Goldblatt (2009, s.1645) menar att det finns förväntade normer på hur emotioner ska uttryckas för specifika yrkesroller i specifika kontexter.

Alla respondenter håller dock inte med om att de måste känna i alla sammanhang i sitt arbete. Under en av intervjuerna berättar Inez att hon i vissa sammanhang "stänger av" och beskriver inte det som avvikande utan som ett normalt emotionsuttryck som förekommer inom verksamheten. Att stänga av blir istället ett sätt att vara,

Jag är en avstängare. Absolut. Men sen är det verkligen så och jag har pratat med både mina kollegor och några inom socialtjänsten att man blir verkligen avstängd på något sätt. *Inez, s.9*

Det som Inez beskriver i citatet ovan framkommer även i tidigare forskning. Goldblatt (2009, s.1650-1651) redogör för att när den professionella stänger av sina egna emotioner i mötet med våldsberättelser blir det ett sätt vara professionell. Känsloregeln "stänga av" blir för Inez i vissa sammanhang

bekräftad av andra. Det förstås genom begreppet *rule reminders* (Hochschild, 1979, s.564), vilket syftar till att beskriva hur individer i interaktion med andra blir påmind om vilka emotioner som är de rätta. Det förstås genom att Inez kollegor och socialtjänsten påminner henne om att stänga av i mötet med kvinnor är normalt.

5.2.3 Sammanfattning av normer & förväntningar

I avsnittet har resultat kring normer och förväntningar på kvinnojoursarbetarnas emotioner och emotionsuttryck presenterats. Initialt redogörs för hur känsloregler inom arbetsgruppen återfinns där uppfattning är att alla känslor är tillåtna bland kollegor. Vi har i det framfört motsägelser där emotionsuttryck avgränsas i speciella kontexter samt är förbunden kring emotionsregimer där det finns normativa emotionsuttryck. Vidare har vi presenterat förväntningar och känsloregler i hur kvinnojoursarbetarnas emotioner i interaktion med kvinnor ska uttryckas. En professionalitet ska uppvisas vilket innebär hålla sig samman, men att ändå uppvisa empati och närvaro. Emotionsverktygen kan förstås genom emotionellt lönearbete.

5.3 Emotionshantering

Eftersom emotioner och normer ständigt är närvarande i interaktionen mellan kvinnojoursarbetare och kvinnorna krävs en hantering av dem. Respondenterna har beskrivit att deras egna emotionshantering är en del av deras arbete och en förutsättning för att kunna möta och stötta kvinnorna med professionalitet. Eva berättar om hennes egna emotionshantering som en del av arbetet,

(...) det sker överföringar, projektioner, motöverföringar, många processer, som gör att man kan bli bärare av olika känslor. Att det kan handla om kvinnans frustration och ilska som man blir bärare av. *Eva, s.4*

Det som Eva beskriver kan förstås genom Olssons (2008, s.164) avhandling där hon förklarar härbärgeringsbegreppet. Det syftar till att den professionella fungerar som en container för klientens emotioner som uttrycks i interaktionen. Det ger upphov till emotioner hos den professionella som därför måste hanteras genom att emotionerna läggs i containern och inte uttrycks i stunden.

Härbärgeringen sker när den professionella dumpar emotionerna i containern. Hanteringen handlar om att de professionella gör en ansträngning för att uppnå en specifik emotion. Ansträngningen är förbunden med olika fenomen, såsom regler, hanteringsstrategier och sammanhang som ger svar på en eftersträvt emotion och dess uttryck (Hochschild, 1979, s. 560). Nedan presenteras kvinnojourarbetarnas emotionshantering individuellt och organisatoriskt.

5.3.1 Den professionellas emotionsarbete på kvinnojour

Vi har sett att respondenternas emotionsarbete är bundet till känsloregler som finns på kvinnojourerna. En känsloregel som är återkommande är att uttrycka emotioner förknippade med att vara professionell gentemot klienten. Det innebär en förutsättning att utföra ett bra arbete. Maria förklarar hur professionaliteten uppkommer i samtal med kvinnor och berättar att vad hon uppvisar och förmedlar till klienten kräver en medvetenhet,

(...) när man har ett samtal så är man ju väldigt medveten om, hur sitter jag, vad har jag för ansiktsuttryck, så det är ju ett aktivt arbete lite oavsett vad jag känner.

Maria, s.9

Det kan förstås genom att det finns särskilda professionella emotionella reaktioner som Maria uppvisar. Det innefattar att dels förmedla vissa emotionsuttryck men också att undanhålla andra oberoende vad hon känner vilket kan förstås genom ytagerande. Trygghet förstås som ett emotionellt lönearbete av kvinnojourarbetarna då deras emotionella reaktion är att uppvisa trygghet (Hochschild, 2003, s.7-8). Respondenterna har även förklarat trygghet som en förutsättning för professionaliteten, genom att veta vad mötet kommer att väcka för emotioner och hur dessa ska hanteras. Leila berättar hur hennes erfarenhet har utvecklat hennes förmåga att förmedla trygghet i mötet,

om man har mött sin egen ångest behöver det inte vara så himla tungt att möta andras. Jag tror nog inte att jag skulle kunna jobba med det här jobbet förut och inte alls vara den jag är idag, alltså personligt, jag är säker på att det hade varit mycket svårare. (...) men det ligger väl något i det att man får också förtroende för

att man inte signalerar att det är jobbigt för mig att höra om hur du har haft det.

Leila, s.9

Leila beskriver djupagerande vilket innebär att hon genom sina egna erfarenheter har framkallat emotionen trygghet som tidigare inte fanns hos henne. Framkallningen har lett till att den upplevda tryggheten uttrycks och genuint känns i mötet med kvinnorna (Hochschild, 1979, s.561; Hochschild, 2003, s.39). Djupagerandet är en del av Leilas emotionella lönearbete då hon hanterar sina emotioner på det sätt som förväntas av henne som kvinnojoursarbetare vilket leder till att hon upplever en genuin trygghet. I tidigare forskning förklaras relationen mellan djupagerande och emotionshantering hos den professionella då djupagerandet är anpassat efter emotioner som förväntas av den professionella (Olsson, 2008, s.36). Att vara professionell ser vi således synonymt med att förmedla trygghet och att de kan bära samt ta in kvinnornas berättelser vilket är beroende av kvinnojoursarbetarnas emotionsarbete. För att förmedla trygghet och uppvisa professionalitet i mötet beskriver respondenterna strategier för att hantera emotioner. En strategi som framkommit handlar om att distansera sig själv från kvinnornas våldsberättelser. Lisa berättar om gränslöshet i sig själv med kvinnorna som hon upplevt som svår att hantera. Hon har nu lärt sig att hålla en distans till sitt arbete,

jag har också märkt nu att jag har lättare att hålla distans till klienter (...) hon tar ansvar för sitt liv, hon tar sina beslut, jag står bredvid. Jag kan stötta, men jag kan egentligen inte göra mer än att stötta och finnas där. *Lisa, s.8-9*

Det som Lisa beskriver kan relateras till copingteorin vilket är ett sätt att anpassa sig för att klara av svåra emotioner som upplevs väcka obehag i arbetet. Det görs bland annat genom att hålla distans till obehaget (Monat & Lazarus, 1985, s.5; White, 1985, s.121). För att kunna utföra sitt arbete och vara professionell ser vi att Lisa använder sig av emotionsfokuserad coping. Detta genom att hon fokuserar på det emotionella obehaget och omvärderar sina emotioner samt distanserar sig från dem (Lazarus, 2005, s.57; Lennér Axelsson, 2010, s.75). Lisa säger att hon inte kan ta ansvar för kvinnan utan bara stå bredvid och stötta vilket är ett sätt att distansera sig. Distanseringen kan förstås i tidigare forskning vara kopplad till att

den professionella inte ska uttrycka emotioner som kan vara missgynnande för klienten (Lindqvist, 2016, s.34). En ytterligare strategi för att hantera svåra emotioner i arbetet handlar om att i mötet med kvinnorna sätta ord på situationen. Eva beskriver att samtalen kan ge upphov till starka känslor vilka hon behöver hantera för att upprätthålla sin professionella roll,

jag känner själv hur jag blir helt trött och yr och hur irritationen bara växer inom mig (...) Och då hamnar man ju verkligen i att bara vilja bryta, jag svimmar snart. Så starka känslor kan man få. Då handlar det ju om att bara försöka hantera det samtalet och inte visa det allt för mycket och om det är möjligt, försöka att benämna det som händer. *Eva, s.8*

Det Eva beskriver kan förklaras genom problemfokuserad coping som görs genom att inte följa impulsen som en stark känsla ger (Monat & Lazarus, 1985, s.5; Lennéer Axelsson, 2010, s.74). Istället trycker hon undan den och tar ansvar för situationen och försöker lösa den genom att sätta ord på sina egna emotioner som uppkommer i mötet. Sara beskriver coping på ett annat sätt i citatet nedan när hon berättar om hur hon hanterat att ta emot tunga berättelser,

då tänker jag att jag sätter på mig en rustning och så tänker jag att jag ska fokusera på någonting i den kvinnan som är vackert, för att kunna hantera det, för tunga historier, där barn har varit jävligt illa, blivit utsatta för sexuella övergrepp och dom inte kunnat skydda sina barn, det gör så ont, man är tvungen att sätta på sig, den rustningen, och så tänker jag att hon har vackra ögon, för att jag ska kunna hantera det. *Sara, s.5*

Att Sara sätter på sig sin rustning kan förstås som en problemfokuserad coping. Inom den är ett sätt att hantera emotioner genom att ta ansvar för situationen och planera sin problemlösning med ett aktivt val (Lennéer Axelsson, 2010, s.74). Den emotionsfokuserade copingen kan förstås genom att trycka undan obehaget (Monat & Lazarus, 1985, s.6). När hon tar på sig rustningen trycker hon undan obehaget och fokuserar på det vackra i kvinnan för att inte bli överväldigad av situationen. De två typerna av coping går inte helt att frikoppla från varandra och bör istället ses som en komplex sammansättning (Lazarus & Lazarus, 2006, s.58) Det Eva och Sara beskriver kan ses i linje med både emotions- och

problemfokuserad coping. Det kan relateras till Iliffe och Steed (2000, s.408-409) som beskriver att coping görs genom att ta ansvar för situationen och framföra vad den professionella kan stödja klienten med.

När kvinnojoursarbetarna distanserar sina emotioner kan det leda till att emotionerna förändras på djupet. Några av våra respondenter har beskrivit avtrubning som en effekt av att uppleva svåra emotioner och dagligen hantera dessa. Lisa berättar om det nedan,

(...) man blir avtrubbad, man lägger det i ett fack i hjärnan, inte som om man normaliserar det men som att det blir vardag, men man blir säkert inte så mycket bättre på att hantera sina känslor kopplat till jobbet. *Lisa, s.7*

Avtrubningen som Lisa beskriver kan vara en effekt kallad *emotionell avtrubning*. Det innebär att den professionella djupagerar, alltså inte separerar sitt emotionsarbete mellan sitt privata och professionella jag till den grad att det leder till känslolöshet. Den professionella känner genuint det som förväntas av den professionella rollen och därmed tillslut inte känner någonting alls (Wettergren, 2013, s. 60). Lisas avtrubning kan även förstås genom *emotiv dissonans*. Wettergren (2013, s.59-60) menar att det uppkommer när den professionella separerar sitt privata jag från sitt professionella. Det innebär ett ytagerande genom att inte visa det som hen egentligen känner utan det som förväntas. Om detta görs upprepade gånger kan det tillslut leda till att individen inte känner igen sig själv och sina egna känslor på grund av ett skådespel (Hochschild, 2003, s.90). Lisa beskriver att emotioner från arbetet har blivit vardag för henne. Det kan förklaras genom dessa begrepp som är en följd av ett upprepat emotionellt arbete. I tidigare forskning framkommer det hur de professionella anpassar sina emotioner så de samspelar med professionen. Det görs både genom yt- och djupagerande så den professionella betar sig utifrån det som förväntas av hen. Det framkommer även att en effekt av arbetet är att uppleva sig fränkopplad sina egna emotioner (Goldblatt, 2009, s.1650-1651; Clemans, 2004, s.152).

5.3.2 Kollegialt emotionsarbete på kvinnojour

Emotionsarbete utförs i stor utsträckning tillsammans med kollegor.

Respondenterna har framfört att en trygg personalgrupp och ett gemensamt emotionsarbete är en förutsättning för att göra ett gott arbete. Att känna och använda sig av glädje framförs vara en del av arbetet på kvinnojour då det blir ett sätt att hantera svåra emotioner. Olsson (2008, s.38) menar i sin avhandling att emotionshanteringen i arbetet gör att de professionella har ett behov av att få stöd av andra. Vilket Sara beskriver,

(...) Vi jobbar jättemycket på att vara en stark personalgrupp och det är ju för att vi inte är starkare än vad våran grupp är. det är ju väldigt viktigt, hur vi ska förmedla trygghet och hopp för dem som kommer hit men vi är också (...) Vi skrattar jättemycket och jag tror att det är jätteviktigt. *Sara s.6*

Trygghet och glädje beskrivs genom att det finns tid och resurser i verksamhetens strukturer. I dessa får kvinnojoursarbetare möjlighet att prata om situationer som de upplever som svåra och med hjälp av sina kollegor hantera dem. Eva berättar om hur det kollegialt stödjer varandra genom att hon får möjlighet prata om sina emotioner med kollegor,

(...) jag känner trygghet och förtroende till mina kollegor och jag känner att jag kan dela med mig av alla olika känslor som jag har i förhållande till jobbet. (...) Jag tror det är superviktigt. Jag tänker att när man får prata om det man bär inom sig då lägger man det också utanför och om det är personer som kan ta emot det. det är ju likadant i mötet med kvinnorna, det behöver vi göra med varandra också. *Eva, s.10*

Det kollegiala stödet som Sara och Eva beskriver kan relateras till tidigare forskning. Iliffe och Steed (2000, s.407) presenterar i sin studie att det är viktigt för den professionella att få möjlighet att samtala med sina kollegor efter mötet för att kunna prata om sin oro för kvinnorna. Vidare kan det kollegiala stödet förklaras genom buffertgrupper. Olsson (2008, s.178) presenterar buffertkulturer i sin avhandling som något som finns på arbetsplatser vilka skapar positivitet och stöttning inom arbetsgruppen. Buffertgrupper används som begrepp inom emotionssociologin där de ingår i de anställdas gemensamma emotionsarbete

genom uppstyrda eller mer vardagliga samtal på arbetsplatsen mellan kollegor. Humor är en av de delar som kan användas i emotionsarbete för att stötta den anställda genom att hen då kan hantera svåra emotioner (Wettergren, 2013, s.64-65). Buffertgruppernas emotionella arbete blir ett sätt för kvinnojoursarbetarna att tillsammans hantera emotioner och skapa trygghet och glädje.

Wettergren (2013, s.65) beskriver även hur buffertgrupperna ger upphov till kvinnojourarbetarnas härbärgering. Det har framkommit i alla intervjuer att det emotionella arbetet i stor utsträckning görs i handledningen på kvinnojourerna.Handledning är enligt respondenterna ett tillfälle att tillsammans med arbetsgruppen diskutera sitt arbete och emotioner som uppkommer i det. Kopplat till den professionellas härbärgering kan det förstås som att containern ”töms” på emotioner i handledning och samtal med kollegor vilket Eva beskriver,

det är ju otroligt svårt i stunden att bli medveten om vad det är som händer. Men vi har en väldigt bra handledare och hon har pratat under lång tid, väldigt mycket, om att sätta ord på det som händer i rummet. *Eva, s.8*

Att handledning är en förutsättning för arbetet framkommer även i tidigare forskning. Olsson (2008, s.39) menar att det finns en koppling mellan det stöd den professionella får och hur hen sedan kan stödja klienter i svåra situationer. Några av respondenterna har emellertid uttryckt att handledningen är bristfällig då det är för få tillfällen eller att det finns ett större behov att få stöttning att hantera emotioner. Lisa berättar om det när vi pratar om stöd inom verksamheten,

(...) jag hade kanske önskat att det fanns egenterapi för personalen. Våra klienter får ju tillgång till samtalsstöd och jag tror att det kanske är något som personalen hade behövt regelbundet, vi har handledning, men ibland kanske man skulle faktiskt behöva sätta sig och prata om sådana här rena känslor och bearbeta.

Lisa, s.9

Det Lisa berättar framkommer i tidigare forskning där Lindqvist (2016, s.37) diskuterar tidsutrymmet för handledning. Hon menar att oberoende av hur mycket emotionellt stödbehov de anställda har så är tid en avgörande faktor till hur

mycket handledning som ges. Olsson (2008, s.38-39) menar vidare att om den anställda inte får tillräckligt med tid till att prata om sina känslor på arbetstid måste hen hitta andra strategier att hantera sina emotioner. En av dessa strategier kan vara att organisera om i arbetsuppgifter. Enligt citatet nedan förklaras strategin på en av kvinnojourerna,

(...) man kan känna att nu klarar jag inte mer, då får man faktiskt gå undan (...) det brukar vi prata om i personalen, att nu skiftar vi lite, kanske min kollega tar den saken istället. Vi försöker hjälpa varandra med det. *Lisa, s.7*

Strategin kan kopplas till problemfokuserad coping och förstås genom att Lisa uppsöker socialt stöd av sina kollegor. Inom copingteorin betyder det att ta ansvar för situationen och hantera sina känslor genom att förändra den (Lennéer Axelsson, 2010, s.74; Monat & Lazarus, 1985, s.5). På så sätt kan man se att hon genom sin coping förbättrar situationen för sig själv. Kaliath och Kaliath (2013, s.118-119) beskriver i sin forskning hur kommunikationen kollegor emellan används som en copingstrategi för att hantera svåra emotioner. Coping framkommer även då kvinnojoursarbetarna har en strävan att arbeta för förändring mellan könsmaktstrukturer i samhället. Maria beskriver den politiska aspekten av kvinnojoursarbetet där alla kvinnojourer strävar efter ett gemensamt mål,

Alltså en kvinnojour är en politisk organisation som är värderingsstyrd och som jobbar utifrån en feministisk övertygelse. *Maria, s.1-2*

Kvinnoursarbetets grund och övertygelse kan förstås som att de arbetar för förändring. Utifrån copingteorin är ett sätt att hantera emotioner att arbeta för att förbättra det som upplevs som svårt och utmanande genom förändring (Monat & Lazarus 1985, s.5) I tidigare forskning framgår det på liknande sätt då den professionella som möter våldsberättelser i sitt arbete hanterar emotioner genom att verksamheten har en politisk och social medvetenhet. Emotionerna hanteras genom sin politiska övertygelse och blir ett sätt att få framtidstro till att förändring är möjlig och genererar en stärkande känsla (Clemans, 2004, s.156).

5.3.3 Sammanfattning av emotionshantering

Vi har presenterat hur kvinnojoursarbetarna hanterar emotioner som uppkommer i arbetet. Respondenterna har beskrivit hanteringen som vi dels har kunnat relatera till emotionsarbete utifrån ett emotionssociologiskt perspektiv och coping. Kvinnojoursarbetarna anpassar sina emotioner och uttryck genom djup- och ytagerande i interaktioner med kvinnorna. Copingstrategier används i interaktionen där emotionsarbetet genomförs via kollegialt stöd, buffertgrupper, handledning och förändringsarbetet.

5.4 Privatliv

Här presenteras hur emotioner från arbetet även uppkommer i kvinnojoursarbetarnas privatliv. Respondenterna har påtalat en strävan att separera arbetet från privatliv med uppfattningen att de gör det. Leila beskriver det genom att hon lever i olika världar,

Jag brukar ibland säga att det känns som om jag rör mig i två världar och att det är därför jag klarar av att jobba med det här. Vi pratar jättemycket om det här, generellt sätt tror jag inte att jag bär med mig jättemycket hem, då går jag in i den andra världen. *Leila, s.7*

Eva beskriver vidare att separera privat- och arbetsliv som knuten till erfarenhet, att det är någonting hon lärt sig,

jag kan skilja på det på så sätt att jag väldigt sällan tar med mig jobbet hem, att jag tänker på arbetsuppgifter hemma. Jag tänker väldigt sällan på de kvinnor och barn som bor på arbetsplatsen, det har nog kommit med åren (...) Det kan vara någon kvinna eller någon händelse eller någon situation på jobbet som påverkar mig väldigt mycket. Då kan jag tänka på det hemma. *Eva, s.9*

Det Eva beskriver tyder dock på att det inte alltid går att hålla de "två världarna" isär. Under intervjutillfällena har det framkommit genom att det praktiskt går att skilja dem åt, men att emotioner spiller över och påverkar kvinnojoursarbetarnas privatliv. Det ställer således krav på dem att hantera emotioner som uppkommer

kopplat till arbetet i deras privatliv. Hur emotioner upplevs och hanteras presenteras vidare under rubrikerna nedan.

5.4.1 *Det som känns*

Emotioner som uppkommer i kvinnojobsarbetarnas privatliv beskrivs ha olika orsaker. När emotionerna inte hanterats på arbetet spills dessa över till privatlivet. Eva beskriver att arbetet kan göra henne utmattad och hur det påverkar hennes privatliv,

Man kan bli trött, energin blir låg, jag vill ha det lugnt och tyst. Jag blir känslig för stress i privatlivet. (...) när man känner sig utarbetat eller påverkas negativt av sitt jobb så är det lätt för mig att jag istället för att gå ut och träffa vänner eller träna eller gör saker som får mig att må bra, så isolerar jag mig mer och vill bara vara ifred. *Eva, s.6*

Evas emotioner kan förklaras vara bundna till känsloregler och normer som i sin tur är kontextbaserade (Wettergren, 2013, s.11). Det går därför att anta att hur emotionerna upplevs kan skilja beroende på om kvinnojobsarbetaren befinner sig i sitt privatliv eller arbete. Kaliath och Kaliath (2013, s.117-118) beskriver i sin studie att trötthet och orkeslöshet från arbetet påverkar privatlivet på så sätt att relationerna inom den inte får ta lika mycket plats. Då emotioner från arbetet gör att hen inte orkar umgås med vänner och familj precis som Eva beskriver. Andra svåra emotioner som uppkommer i privatlivet är kopplat till våldet.

Respondenterna uppger att de upplever en förändrad syn på män vilket gör att de känner sorg, rädsla och ilska mot dem som våldsutövare och könsmaktsstrukturer. Maria beskriver detta nedan,

(...) det har definitivt förändrat min syn på män och relationer, på vad en kärnfamilj kan vara och det finns väl en sorg i det på nåt sätt. Men ilska också förstås, jag är förbannad, det är ju en sorg. *Maria, s.3*

Svåra och negativa känslor beskrivs främst vara kopplad till interaktioner med män i respondenternas vardag. Det finns en genomgående rädsla och sorg hos respondenterna kring våldets utsträckning och att "alla män är potentiella

våldsutövare”. Lisa beskriver det som påfrestande och närvarande i hennes vardag,

Någonting jag brottas med är min bild av män, det är någonting som kan slå mig när jag bara går på stan. Att jag inte vet vem som våldtar eller slår (...) att samhället ser ut som det gör och att män är som män är idag är extremt jobbigt att leva med.

Lisa, s.10

Det som både Maria och Lisa berättar framkommer även i tidigare forskning. Clemans (2004, s.153-154) beskriver att de professionellas världsbild påverkas av deras arbete där ilska och frustration har en inverkan på hur de ser på samhället och samhällsproblem. Vidare gör rädsla och obehag att de professionellas rörelsemönster kan förändras. Genom detta minskas de professionellas tillit till andra människor och obehaget är därmed ständigt närvarande (ibid). Utifrån ett emotionssociologiskt perspektiv menar Wettergren (2013, s.11) att hur vi agerar även påverkar hur vi känner, således att en situation kan ge nya emotioner samt att de förstärks. I kvinnojoursarbetarnas fall kan det innebära att rädslan för att själv utsättas för våld kan generera ilska och att synen på män förändrats samt att det i sin tur kan leda till nya emotioner.

5.4.2 Emotionshantering

Svåra emotioner hos kvinnojoursarbetarna hanteras på olika sätt i vardagen. Några av respondenterna söker stöd hos familj och vänner. Inez berättar att hon ibland efter arbetet ventilerar med sin partner för att hantera emotioner som uppkommit under arbetsdagen,

(...) sen så brukar jag när det behövs ta fem minuters ventilation med min sambo väl hemma. Och sen är jag färdig, nu tar vi kväll liksom, nu är det livet utanför.

Inez, s.8

Det emotionsarbete som Inez beskriver i citatet kan förstås utifrån problemfokuserad coping. Att söka stöd hos andra är ett sätt att hantera obehaget i emotionerna (Lennéer Axelsson, 2005, s. 74). Utifrån detta skulle det kunna antas att hon undvikit emotionerna på arbetet eller inte fått utrymme att uttrycka dem.

Det kan förklaras genom emotionsfokuserad coping alltså att skjuta undan obehaget för att hantera det (Lazarus & Lazarus, 2006, s.57). Kaliath och Kaliath (2013, s.118-119) beskriver i sin forskning att söka stöd hos närstående används som en copingstrategi för att hantera överväldigande känslor från arbetet. Att prata med sin partner för att kunna hantera sina emotioner från arbetet är inte alltid en självklarhet då det kan påverka de privata relationerna negativt. Leila förklarar det utifrån hennes relation med sin sambo och att arbetet påverkar hennes privatliv,

(...) det är inte så himla poppis alltid att gå hem och prata, det påverkar jättemycket. Men det är också jättesvårt att veta, den relationen den pågår ju, jag vet inte hur den hade sett ut om jag jobbat med något helt annat, så är det ju. Men, visst påverkar det, absolut. *Leila, s.6*

Leila reflekterar över hur hennes arbete kan påverka hennes privatliv negativt. Att inte kunna ventileras med sin partner kan förstås genom begreppet *rule reminders*. Det vill säga att det finns andra känsloregler än de på ens arbete. Det går att anta att arbetets känsloregel kring att alla arbetets känslor är okej inte finns i sammanhanget privatliv. Därigenom påminner hennes partner henne om att emotionen och emotionsuttrycken är avvikande och därför inte passar in i sammanhanget (Hochschild, 1979, s.564; Hochschild, 2003, s.58-59). Vidare beskriver några respondenter att aktiva livsval och politiska engagemang är hanteringssätt i relation till könsmaktstrukturer. Maria beskriver om hur synen på män påverkar privatlivet och hur det kan hanteras genom livsval,

(...) en generell misstänksamhet kan man väl säga. Vilket ju också är väldigt tråkigt, jättetråkigt till och med. Det är ju också väldigt vanligt att folk som har jobbat i den här rörelsen länge lever ensamma. Ja, många har ju katt. *Maria, s.4*

Denna hantering kan ses som distansering vilket redogörs i copingteorin. Den beskrivs via emotionsfokuserad coping och görs i syfte att hålla sig borta från obehaget. Det kan vara ett sätt för individen att inte bli överväldigad av svårhanterliga emotioner (Lazarus, 2005, s.57; Monat & Lazarus, 1985, s.6). Livsval kan på så sätt betraktas som att hantera emotioner genom distansering

som exempelvis att leva ensam. Den kan ses i relation till tidigare forskning där Clemans (2004, s.154-156) beskriver att en förändrad världsbild får effekter på emotionshanteringen i privatlivet och den professionella hanterar sina emotioner genom politisk medvetenhet och aktivism. Coping genom aktivism och politisk medvetenhet beskriver vidare respondenterna uttryckas på andra sätt som en hantering av emotioner. Lisa beskriver hur hon i sitt privatliv pratar om sexualitet då sexuellt våld är något hon möter på kvinnojour,

Jag försöker ta upp sex i olika sammanhang och prata om sexualitet, också sin egen sexualitet, alltså hur påverkar det mig att jag ofta möter kvinnor som är med om väldigt mycket sexuellt våld. Hur påverkar det min bild av vad sex är till exempel, eller om sexualitet eller kvinnlig sexualitet. *Lisa s.6*

Maria fortsätter att beskriva den politiska medvetenheten som ett sätt att få utlopp för det hon känner,

Jag har också ett politiskt engagemang vid sidan av (...) ett engagemang på fritiden som också syftar till bland annat att försöka göra någonting åt dem här frågorna, så det är ju också ett sätt att kanalisera känslorna. *Maria, s.8*

Det som Lisa och Maria beskriver kan förstås som att de strävar efter en förändring genom aktivism och att det blir ett sätt att hantera emotioner. Det ser vi som att de använder sig av problemfokuserad coping som hanteringssätt. De försöker förbättra samt ta ansvar för situationen som väcker obehag genom förändring (Monat & Lazarus, 1985, s.5; Lennér Axelsson, 2010, s.74). Clemans (2004, s.156) påvisar i sin forskning att genom aktivism mot sexism och andra förtryck mot kvinnor upplever de professionella sig stärkta då de strävar efter en förändring mot dessa förtryckande strukturer.

5.4.3 Sammanfattning privatliv

I denna del har emotioner från arbetet och hur de hanteras av kvinnojoursarbetarna i deras privatliv presenterats. Oavsett hur emotioner hanteras handlar det om en ständig anpassning vilken även sker i privatlivet då det framkommit att kvinnojoursarbetarna upplever att emotioner spills över i

privatlivet. De har redogjort för strategier att anpassa sig och hantera emotioner genom att söka stöd hos närstående, livsval och politiskt engagemang.

6. Slutdiskussion

I vårt resultat och analys har vi presenterat vilka emotioner som uppstår i kvinnojoursarbetarnas arbete samt hur dessa upplevs och hanteras i och utanför arbetet. Vi har genom ett emotionssociologiskt perspektiv och copingteori försökt besvara följande frågeställningar,

- Vilka emotioner uttrycker kvinnojoursarbetare att de upplever i arbetet på kvinnojour?
- Vilka förväntningar finns på kvinnojoursarbetares emotionsuttryck på kvinnojour?
- Hur hanterar kvinnojoursarbetare sina emotioner på arbetet?
- Hur hanterar kvinnojoursarbetare de emotioner som uppstår i arbetet som påverkar privatlivet?

Emotionerna beskrivs främst uppkomma i interaktionen med kvinnor i våldssituationer och är glädje och hoppfullhet, ilska och frustration och sorg. De är beroende av olika komponenter och förstärks i interaktionen med kvinnorna. Där exempelvis ilskan kan förstärkas både genom att våldet är brutalt och en del av de patriarkala strukturerna. Ilska, frustration och sorg förstår vi som beroende av fler komponenter som väcker starka känslor då emotionernas förstärkande är beroende av kontext. Vi ser dock en problematik i att vi framför dessa som centrala då kvinnojoursarbetarnas glädje kan försummas. Att arbeta på kvinnojour innebär ett förändringsarbete som genererar glädje och hopp. Vi ser inte att de emotionerna behöver hanteras utan kan istället användas som en strategi för att hantera ilska, frustration och sorg.

Emotionerna och hur de uttrycks förstår vi genom känsloregler och förväntningar som finns på kvinnojourer som Hochschild (2003, s.8) beskriver som ett emotionellt lönearbete. Känsloreglerna är beroende av sin kontext då det

framkommit att det finns en skillnad mellan emotioner kollegor emellan och emotioner som uppvisas i mötet med kvinnorna. Förväntningarna har framkommit som bundna till professionen och kopplade till emotionellt lönearbete. ”Alla känslor okej” kollegor emellan om de anpassas utefter tid, utrymme och omgivande normer i kvinnojour rörelsen. I mötet med kvinnor finns känsloregler kring att uppvisa professionalitet vilket innebär att hålla sig samlad och förmedla medkänsla och trygghet. Vi ser att dessa kan stå emot varandra då respondenterna uttrycker emotionerna som både en resurs och något som måste kontrolleras. Kvinnojourarbetarna rör sig i ett spänningsfält där de måste hålla sig samman och inte uttrycka förbjudna emotioner. De får samtidigt inte bli avstängda eller känslolokala då de måste förmedla empati. Vi ser att känsloreglerna är nödvändiga för hur emotioner uttrycks gentemot klienter. Emotionsuttrycken ser vi som den professionellas verktyg för att kunna stödja klienter, det kan därför antas att känsloreglerna gynnar klienternas situation genom att förmedla trygghet. Det går i detta att se hur känsloreglerna hjälper den professionella i sitt arbete. Vi ställer oss dock frågan om känsloreglerna i vissa fall kan missgynna den professionellas välmående. Vi har sett mönster kring emotionell avtrubning och emotiv dissonans i resultatet, att den professionella yt- eller djupagerar det vill säga att en klistrar på emotioner eller tar över emotioner som anses riktiga. Det görs till den grad att de egna känslorna anpassas utefter arbetet. Vi ser en koppling till socialt arbete i stort då professionalitet, förmedla trygghet och stötta klienter är viktigt i alla delar av socialt arbete. Därför ser vi att det är betydelsefullt att vara medveten om att känsloregler finns och genom det använda de som verktyg i sitt arbete. Emotionerna hanterar kvinnojourarbetarna genom yt- och djupagerande i mötet med kvinnor men också med copingstrategier. Inom organisationen hanteras även emotionerna med stöd av kollegor och genom handledning. Det beskriver vi som buffertgrupper och coping. Det gemensamma stödet kollegor emellan förstår vi som ett grundläggande stöd. Vi ser glädje, humor och goda kollegiala relationer som förutsättningar och verktyg i arbetet. De strategier som kvinnojourarbetarna har uppfattar vi som starka förmågor som de kan använda sig av i interaktioner med klienter.

Utifrån våra intervjuer har vi kommit fram till att emotionsarbetet på arbetet inte är tillräckligt för att det inte ska spilla över och påverka kvinnojourarbetarens

privatliv. De påverkas dels genom att de känner sig utmattade men främst syns det i respondenternas syn på män. Kvinnojoursarbetarna måste hantera vardagliga möten och relationer till män i privatlivet då många män blir potentiella våldsutövare för kvinnojoursarbetarna. De tankar som väckts hos oss utifrån det är hur kvinnojoursarbetare ständigt måste hantera emotioner från sitt arbete. Det har varit återkommande hos samtliga respondenter hur möten med kvinnor i våldssituationer och historier om mäns våld väcker emotioner såsom ilska, frustration, rädsla och obehag hos dem. Våldet och kvinnornas livssituationer ser kvinnojoursarbetarna som ett resultat av patriarkala strukturer som återfinns i många delar av samhället. Det resulterar i en upplevelse hos kvinnojoursarbetarna att alla män är potentiella våldsutövare. Det är något som kvinnojoursarbetarna måste hantera då obehag kan väckas när en går och handlar, sitter på bussen eller har en relation med en man. Obehaget kanaliseras några av kvinnojoursarbetarna genom aktivism och vissa väljer till och med att leva ensamma. Eftersom det finns krav och förväntningar på kvinnojoursarbetarnas professionalitet reflekterar vi kring om livsval och val i vardagen kan ses som förbunden till professionaliteten. Vi har beskrivit att emotioner spills över i privatlivet men det går att anta att även det emotionella lönearbetet fortsätter i privatlivet. Det går att resonera om kvinnojoursarbetarnas livsval och politiska övertygelse blir en förutsättning för att klara av att upprätthålla professionalitet i arbetet.

Vad som kunnat tillföras i studien är att undersöka om det finns en könsaspekt i kvinnojoursarbetarnas emotionella lönearbete. Således att förväntningarna och känsloreglerna som återfinns inom verksamheterna är relaterade till yttre normer kring kvinnligt kodade emotionsuttryck. Det har framkommit kort i vår analys, genom emotionsregimer och skript, men skulle kunna fördjupas. En aspekt som skulle kunna fördjupas ytterligare i studien är att rikta in sig mer på respondenternas förmågor och kunskap kring sitt arbete och hur emotioner används som resurs i stödjande processer. Det går att anta att kvinnojoursarbetarnas professionalitet gynnar dessa processer och att det emotionella lönearbete som de utför kan belysas för att ta fasta på deras kunskap och förmågor. Vi hade kunnat fördjupa dessa aspekter och vi ser en relevans i att det skulle kunna vara förslag till vidare forskning.

Som avslutande ord vill vi framföra att det finns en gemensam kraft i kvinnojoursrörelsen som gör att förändring är möjlig. Alla våra respondenter besitter enorm kunskap och glädje till sitt arbete vilket gett oss en inblick i rörelsens styrka. Även om att arbeta på kvinnojour kan väcka svåra emotioner är det viktigt att komma ihåg kvinnojourarbetarnas förmågor och den glädje de har i sitt arbete.

Referenslista

Andræ, Margareta. (1996). *För deras ångest är ju också min: Svårigheter, motstridiga känslor och strategier hos läkare i cancervården*. Lund: Studentlitteratur.

Braun, Virginia & Clarke Victoria. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. 3(2): 77–101.

Bryman, Alan. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3. uppl. Stockholm: Liber.

Brännvall, Mari (2016). *Frigörelse med förhinder: om polisanmälan när kvinnor tar sig ur mäns våld i nära relationer*. Diss.,. Malmö högskola

Clemans, Shantih E. (2004). Life Changing: The Experience of Rape-Crisis Work. *AFFILIA* 19(2): 146–159.

David, Matthew & Sutton, Carole D. (2016). *Samhällsvetenskaplig metod*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Enander, Viveka. (2011) Skam - ett bortglömt band. I: Enander, Viveka, Eriksson Larsson, Susanne, Fries, Julia, Holmberg, Carina, Larsdotter, Suzann & Olsson, Hanna (red.). *Hur går hon?: Om att stödja misshandlade kvinnors uppbrottsprocesser*. Lund: Studentlitteratur.

Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. (2002). Stockholm: Vetenskapsrådet

- Goldblatt, Hadass (2009). Caring for abused women: impact on nurses' professional and personal life experiences. *Journal of Advanced Nursing* 65(8): 1645–1654.
- Hochschild, Arlie Russell (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology* 85(3): 552–575
- Hochschild, Arlie Russell (2003). *The managed heart: commercialization of human feeling: Twentieth anniversary edition with a new afterword*. 2. ed. Berkeley, Calif.: University of California Press
- Holmberg, Carin & Enander, Viveka (2011). *Varför går hon?: om misshandlade kvinnors uppbrottsprocesser*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Iliffe, Gillian & Steed, Lyndall G. (2000). Exploring the Counselor's Experience of Working With Perpetrators and Survivors of Domestic Violence. *Journal of Interpersonal Violence*. 15(4): 393–412.
- Isdal, Per (2017). *Meningen med våld*. Andra upplagan Stockholm: Gothia Fortbildning AB
- Jacobsen, Dag Ingvar (2012). *Förståelse, beskrivning och förklaring: introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. 2., uppdaterade och utök. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Kalliath, Parveen & Kalliath, Thomas (2014) Work-Family Conflict: Coping Strategies Adopted by Social Workers. *Journal of Social Work Practice* 28(11): 111-126.
- Kalman, Hildur & Johansson, Stina (2012). Vad ligger i begreppet forskningsperson? Skydd av försöksperson respektive skydd av informanternas integritet. I Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (red.). *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.

Kapoulitsas, Maryanne & Corcoran, Tim. (2015). Compassion Fatigue and resilience: A qualitative analysis of social work practice. *Qualitative Social Work* 14(1): 86–101.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3. [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Kunosson, Chrystal. (2014). Ideella organisationer. I: Heimer, Gun M., Björck, Annika & Kunosson, Chrystal (red.). *Våldsutsatta kvinnor: samhällets ansvar*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Lazarus, Richard S. (1993). From Psychological Stress to the Emotions: A History of Changing Outlooks. *Annual Review of Psychology*. 44(1): 1–22.

Lazarus, Richard S. & Lazarus, Bernice N (2006). *Coping with aging*. New York: Oxford University Press.

Lennéer Axelsson, Barbro (2010) *Förluster: Om sorg och livsomställningar*. Stockholm: Natur & Kultur.

Lindqvist, Mona (2016). Organisering av tid och emotioner i psykiatri. *Arbetsmarknad & arbetsliv* 22(1): 27–41.

Monat, Alan & Lazarus, Richard S. (1985). Stress and Coping – Some Current Issues and Controversies. I: Monat, Alan & Lazarus, Richard S. (red.) *Stress and coping: an anthology*. 2. ed. New York: Columbia Univ. Press.

Nilsson, Gabriella & Lövkrona, Inger (2015). *Våldets kön: kulturella föreställningar, funktioner och konsekvenser*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Nordborg, Gudrun (2014). Mäns våld mot kvinnor I: Heimer, Gun M., Björck, Annika & Kunosson, Chrystal (red.). *Våldsutsatta kvinnor: samhällets ansvar*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Nygren, Lennart (2012). Risken finns, finns nyttan? Etikprövningsnämnderna och den kvalitativa forskningen. I Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (red.). *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.

Pooler, David Kenneth, Wolfer, Terry & Freeman Miriam (2014) Finding Joy in Social Work II: Intrapersonal Sources. *Social Work* 59(3): 213–221.

Starrin, Bengt, Wettergren, Åsa & Lindgren, Gerd. (2008) Känslornas återkomst i socialvetenskaperna. I: Wettergren, Åsa, Starrin, Bengt & Lindgren, Gerd (red.). *Det sociala livets emotionella grunder*. 1. uppl. Malmö: Liber.

Svedmark, Eva I. (2012). Att skydda individen från skada. En forskningsetisk balansakt. I Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (red.). *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.

Socialstyrelsen (2018). *Definition av våld i nära relation*.

[\https://www.socialstyrelsen.se/valds-ochbrottsrelateradefragor/valdinararelationer/valdsutovare/definition

Hämtat:2018-10-16]

Olsson, Eva. (2008). *Emotioner i arbete: En studie av vårdarbetares upplevelse av arbetsmiljö och arbetsvillkor*. Diss., Karlstad Universitet.

Olsson, Hanna. (2011). Det farliga men viktiga lyssnandet. I: Enander, Viveka, Eriksson Larsson, Susanne, Fries, Julia, Holmberg, Carina, Larsdotter, Suzann & Olsson, Hanna (red.). *Hur går hon?: Om att stödja misshandlade kvinnors uppbrottsprocesser*. Lund: Studentlitteratur.

ROKS (2018). *Statistik från ROKS kvinnojourer och tjejjourer 2017*.

[<https://www.roks.se/fakta-och-statistik/statistik-fran-roks-kvinnojourer-och-tjejjourer-2017> hämtat: 2018-11-24]

White, Robert W. (1985). *Strategies of Adaption: An Attempt at Systematic Description*. I: Monat, Alan & Lazarus, Richard S. (red.) *Stress and coping: an anthology*. 2. ed. New York: Columbia Univ. Press.

Wettergren, Åsa. (2013). *Emotionssociologi*. Malmö: Gleerups.

Wolanik Boström, Katarzyna & Öhlander, Magnus (2012). En utsatt elit? – Etiska överväganden i en studie om polska läkare i den svenska vården. I Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (red.). *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.

Bilaga 1

Hej,

Vi heter Johanna Bishop och Astrid Winther Olsson och studerar vår sjätte termin på Socionomprogrammet vid Göteborgs Universitet. Vi är i uppstartsprocessen med att skriva C-uppsats och har en inriktning kopplat till kvinnor som är i våldssituationer.

Vår uppsatsidé är grundat i vårt intresse kring arbete med våld i nära relationer (mäns våld mot kvinnor). Vi har erfarenheter i att möta kvinnor som befinner sig i våldssituationer och har ett framtida intresse att arbeta inom detta område. Våra erfarenheter och utbildningstid har gett oss förståelse kring att möta personer som befinner sig i svåra situationer och att detta kan innebära skilda upplevelser och känslor för den professionella. Vi kommer därför basera vår studie och våra intervjuer på frågor kring känslor och känslohantering för den professionella i arbetet med kvinnor i våldssituationer. Syftet med detta är att få en ökad förståelse för den professionellas roll och känslors innebörd i sitt arbete.

Du som väljer att delta i studien kommer att göra detta frivilligt och det innebär att du kan när som helst ta tillbaka hela eller delar i ditt deltagande. Vi kommer grunda vår datainsamling i kvalitativa intervjuer och utgå från en semistrukturerad modell. Det innebär att vi kommer att formulera några intervjufrågor innan mötet, sedan hålla ett relativt öppet samtal kring dina upplevelser som är kopplat till några utvalda teman. Intervjuerna tar ca 60 minuter och kommer att spelas in för att sedan transkriberas ordagrant. Du kommer att få fylla i ett samtyckesformulär före intervjutillfället. I genomförandet av vår studie tar vi hänsyn till *Vetenskapsrådets forskningsetiska principer* vilket innebär att det som framkommer under intervjutillfällena är konfidentiellt samt anonymiseras i studiens utformning. De uppgifter du väljer att tala om kommer inte kunna identifieras med dig och intervjumaterialet kommer endast användas av oss som gör studien.

Vi planerar att hålla intervjuerna under vecka x & x och är anpassbara med tid och plats under dessa två veckorna. Vi har förståelse för att ditt arbete gör att du har begränsat med tid samt att verksamheten du arbetar på inte är tillgänglig för allmänheten.

Vi är tacksamma för ditt svar och om du har några frågor om studien eller något som rör denna hör gärna av dig till oss via telefon eller mail.

Johanna Bishop: 07XX -XXXXXX,

Astrid Winther Olsson: 07XX-XXXXX,

Handledare: Charlotte Melander: xxxxxxxx

Med Vänlig Hälsning,

Johanna Bishop & Astrid Winther Olsson



Bilaga 2



Våldsberättelser och känslorarbete hos den professionella

Samtyckesformulär

I detta samtyckesformulär frågar vi dig om du vill ställa upp på en intervju om våldsberättelser och känslorarbete hos den professionella. Detta innebär att vi kommer fråga dig om dina egna upplevelser i ditt arbete. Samtyckeskravet innebär att "forskaren skall inhämta uppgiftslämnarens och undersökningsdeltagares samtycke" (Vetenskapsrådet, 2002, s. 9).

Utifrån informationsbrevet och dess innehåll, vill du delta i denna studien?

Val av alias:

Deltagarens namn

Datum

Namnunderskrift

Forskarens namn

Datum

Namnunderskrift

Forskarens namn

Datum

Namnunderskrift

Bilaga 3

Intervjuguide

Följande intervjuguide kommer utgå ifrån fyra teman, med medföljande underteman kopplade till de, som går i linje med studiens syfte och frågeställningar: *känslor, effekter av upplevda känslor, emotional labor, känslohantering*. Intervjun inleds med bakgrundsinformation i syfte med att få en övergripande bild om intervjupersonens arbetsroll samt kort om verksamheten hen arbetar inom.

Bakgrundsinformation

Erfarenhet och utbildningsbakgrund

Ålder:

Könsidentitet:

Vad har du för arbetsbeskrivning/arbetstitel:

Hur du någon utbildning? Om ja, vilken?

Har du någon intern utbildning inom organisationen?

Hur många års erfarenhet har du att arbeta med kvinnor som är i våldssituationer?

Beskrivning av verksamheten

Kan du kort beskriva er verksamhet?

Vilka personer söker sig till er verksamhet?

Hur definierar ni våld på er verksamhet? Har du några egna tankar kring vad våld är?

Hur definierar du dem du möter i ditt arbete?(exempelvis, våldsutsatta kvinnor, kvinnor i våldssituationer etc.)

Vad har du för arbetsbeskrivning?

Vad får du göra/vad är din roll på ditt arbete?

Teman

Känslor

Generella

Kan du beskriva vilka känslor som kan uppkomma i ditt arbete med kvinnor som är i våldssituationer?

Kan du uppleva känslor som känns svåra i ditt arbete? Om ja, kan du beskriva dessa?

Kan du uppleva känslor som känns positiva i ditt arbete? Om ja, kan du beskriva dessa?

Kopplat till mötet

Kan du ge exempel på vilket sätt du upplever känslor under mötet med våldsberättelser?

Kan du ge exempel på vilket sätt du upplever känslor efter mötet med våldsberättelser?

Effekter

Vad kan dina känslor som uppkommer i ditt arbete få för eventuella effekter på dig?

Hur kan ditt arbete påverka dig i ditt privatliv?

Känslohantering

Individuella

Hur hanterar du dina känslor som uppkommer i ditt arbete?

- Har du några speciella metoder? Om ja, kan du beskriva dessa?

När du upplever dessa känslor i mötet, hur hanterar du dem? (*vid behov ge exempel: ''om du vill gråta när du möter en våldsberättelse, hur gör du då?''*)

Om dessa känslor uppkommer under din arbetstid hur hanterar du dessa?

Om det uppkommer känslor i ditt privatliv som har anknytning till ditt arbete, kan du beskriva hur du hanterar dessa?

Hur skiljer du på ditt arbete och ditt privatliv?

Organisatoriska

Hur ser det ut på den verksamhet du arbetar inom för att hantera känslor som uppkommer kopplat till våldsberättelser?

Upplever du att du får något stöd av din verksamhet för att hantera känslor? Om ja, kan du beskriva på vilket sätt?

Emotional labor

Upplever du att det finns några förväntningar från din arbetsplats på hur du ska hantera dina känslor i arbetet med kvinnor i våldssituationer?

I sådana fall, på vilket sätt finns dessa?

Har du några förväntningar på hur du ska hantera känslor i ditt arbete? Om ja, kan du beskriva dessa?

Vad tror du kan ligga bakom dessa förväntningar?

Avslutande frågor

Finns det något vill tillägga eller något du känner att du inte fått sagt som du gärna vill säga?

Finns det något du upplever att vara viktigt för oss att veta som vi inte diskuterat som inryms i denna studie?

Kan vi kontakta dig om vi har fler frågor?

Bilaga 4

Kodningsschema



