



INSTITUTIONEN FÖR SOCIOLOGI OCH
ARBETSVETENSKAP

VETERINÄRERS UPPLEVELSER AV KÄNSLOLADDADA SITUATIONER I MÖTET MED DJURÄGARE

- En explorativ studie

Ellen Broomé

Examensarbete:	15 hp
Kurs:	Examensarbete i arbetsvetenskap
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	VT 2019
Handledare:	Thomas Jordan

Abstract

Examensarbete: 15 hp
Program och/eller kurs: Examensarbete i arbetsvetenskap
Nivå: Grundnivå
Termin/år: VT 2019
Handledare: Thomas Jordan
Examinator: Tomas Berglund

Nyckelord: Compassion fatigue, kommunikation, konflikt, känsloladdade situationer, lågaffektivt bemötande, veterinär

Syfte och frågeställningar: Studiens syfte är, att med hjälp av kvalitativ metod, undersöka klinikveterinärers arbetssituation gällande känsloladdade situationer i mötet med djurägare. Studien avser även att generera en förståelse för de förhållningssätt och kompetenser som kan tänkas finnas inom yrket för att klara svårare situationer. Det här undersöks genom intervjuer av veterinärer med både varierande arbetslivserfarenhet och erfarenhet av att arbeta i olika verksamhetstyper.

- Vilka typer av svårhanterliga situationer möter veterinärer i mötet med djurägare?
- Vilka strategier använder veterinärerna för att förebygga och hantera dessa situationer?
- Går det att urskilja kompetenser hos de veterinärer som anser sig att väl förstå och klara av konflikter och svåra situationer i mötet med djurägare?

Teori: Tidigare forskning kring klinikveterinärers arbetssituation, Marvin E. Olsens konflikttyper, Galtungs ABC-modell, Bo Hejlskov Elvéns metod lågaffektivt bemötande samt Weitzman och Weitzmans kärnkompetenser i konflikter.

Metod: Kvalitativ metod

Huvudresultat: Resultatet visar att informanterna möter både situationer de upplever sig vara förberedda på, såsom djurskyddsfall, men också medicinskt- och känslomässigt svåra situationer i sitt arbete som veterinärer. En medvetenhet kring kommunikationsförmåga och kroppsspråk finns för att klara av dessa situationer, men upplevs inte alltid räcka till. Både informanternas förutsättningar och kompetenser tycks avgöra huruvida man framgångsrikt klarar av svåra situationer i mötet med djurägare.

Tack

Jag vill först och främst tacka min handledare Thomas Jordan som generöst delat med sig av sin mångåriga kunskap och med den väglett mig genom uppsatsskrivandet genom att konkretisera de olika idéer jag haft, tillsammans med en oklanderlig tillgänglighet när modet sviktat.

Uppsatsen hade inte heller varit möjlig utan förtroende från kanslichef Ann-Louise Fredriksson samt ekonomiassistent Carola Eriksson. Ni var den avgörande kommunikationsmöjligheten med alla yrkesverksamma medlemmar i Sveriges Veterinärförbund och således med de informanter som bidrog till den här uppsatsen.

Det förtroende som jag fått av mina informanter bör slutligen nämnas. Jag vill rikta ett stort tack till er för er vilja att delge målande beskrivningar av era yrkeserfarenheter. Ni har även visat ett rörande engagemang för era branschkollegors arbetsrelaterade hälsa och för det så har ni min fulla beundran.

Ellen Broomé

Maj 2019

Innehållsförteckning

1. Inledning och bakgrund	1-2
<i>1.2. Syfte och frågeställningar</i>	2
<i>1.3. Avgränsningar</i>	2
1.3.1. Djursjukskötares upplevelser av arbetet och mötet med djurägare	2-3
1.3.2. Distriktsveterinärers upplevelser av arbetet och mötet med djurägare	3
1.3.3. Länsveterinärer- och djurskyddshandläggares upplevelser av arbetet och mötet med djurägare	3-4
1.3.4. Hur djurägares ekonomi och kostnader för djursjukvård påverkar mötet mellan djurägare och djursjukvårdspersonal	4
2. Tidigare forskning relaterad till ämnet	5
<i>2.1. En forskningsartikel belyser arbetsrelaterad ohälsa i veterinäryrket</i>	5-6
<i>2.2. Ångestkänslor och etiska konflikter hos amerikanska veterinärer</i>	6
<i>2.3. Kan en enkätundersökning förutsäga vad som orsakar veterinärer stress?</i>	6-7
<i>2.4. Forskningsartikel från 80-talet påpekar avsaknaden av konstruktiv konflikthantering i läkaryrket</i>	7-8
<i>2.5. En litteraturstudie kartlägger konflikter och konflikthantering inom humansjukvården (sjuksköterskeyrket)</i>	8-9
<i>2.6. En övergripande kartläggning av svenska veterinärers arbetssituation</i>	9
3. Teori	10
<i>3.1. Typer av konflikter och dess uttryck</i>	10-11
<i>3.2. ABC- modellen</i>	11-12
<i>3.3. Lågaffektivt bemötande</i>	12-13
<i>3.4. Empatitrötthet/ compassion fatigue</i>	14
<i>3.5. Kärnkompetenser i konflikter</i>	14-15
4. Metod	16
<i>4.1. Urval och empiriinhämtning</i>	16-18

4.2. Metodkritik	18
4.3. Etiska reflektioner	19
4.4. Validitet och reliabilitet	19-20
4.5. Genomförande	21-22
5. Resultat	23
5.1. Om informanterna	23-24
5.2. Resultatredogörelse	24
5.2.1. Svåra situationer som uppstår i veterinäryrket	24-25
5.2.2. Att förstå de situationer som uppstår	25-26
5.2.3. Hur förhåller sig informanterna till ämnet	26-27
5.2.4. Veterinärers förutsättningar och strategier	27-29
5.2.5. Ansvar, en stor del av veterinäryrket	29-30
5.2.6. Vilka tycks vara de viktiga kompetenserna hos en veterinär, gällande svåra situationer i yrket?	31-32
6. Sammanfattande slutdiskussion	33-36
6.1 Förslag på vidare forskning	36-37
7. Litteratur- och källförteckning	38-42
8. Bilagor	43
8.1. Bilaga 1: Missivbrev	43
8.2. Bilaga 2: Informantbrev	44
8.3. Bilaga 3: Intervjuguide	45

1. Inledning och bakgrund

Djursjukvården är en ständigt växande bransch i Sverige, under år 2018 omsatte den 2,7 miljarder svenska kronor enligt arbetsgivarorganisationen Svensk Djursjukvård (Svensk djursjukvård, 2018). Enligt Konkurrensverket (2018:194-200) så finns drygt 5000 legitimerade veterinärer i Sverige idag. Veterinärer arbetar med att förse djur med vård i en ständigt växande marknad där djurägare i allt större utsträckning söker vård (Konkurrensverket, 2018:194-200). Det här eftersom djur har kommit att betraktas som fullvärdiga familjemedlemmar (Konkurrensverket, 2018:194-200). Trots branschens omfattning och de ständigt ökade kraven på mer högklassig vård, så har relativt lite forskning gjorts kring arbetsförhållanden i branschen, både i Sverige och utomlands.

Den privata marknaden har dock börjat identifiera en problematik kring de veterinärer som upplever att de saknar redskap i kommunikationen med djurägare. Den näst största aktören inom djursjukvård på den svenska marknaden är AniCura group med en marknadsandel på 17% 2016 (Konkurrensverket, 2018:194-200). AniCura har 250 djursjukhus och 1800 anställda veterinärer i Europa och presenterade år 2019 en årlig kvalitet- och hållbarhetsrapport från 2018 (AniCura group, 2018). I rapporten ingick resultaten av en årlig medarbetarundersökning som visade att man identifierat behovet av utbildning i konflikthantering (AniCura group, 2018:39). Därefter nämndes inte den påvisade problematiken igen och konkreta förslag eller åtgärder för fortsatt arbete presenterades inte.

Blå Stjärnans djursjukhus, ägda av Stiftelsen Svenska Blå Stjärnans Djursjukhus i Västra Götaland, är ett av Sveriges fyra regionsjukhus för djursjukvård (Blå stjärnan Djursjukhus, u.å.) Blå Stjärnan Akademin är ett utbildningsinitiativ knutet till djursjukhuset där årliga endagskonferenser (BSA Meeting) och längre årliga konferenser (BSA Conference - The Nordic Small Animal Veterinary Conference) hålls. Även Blå stjärnan Akademin har identifierat behovet av att synliggöra kompetensbristen hos djursjukvårdspersonal gällande kommunikation och konflikthantering. Den årliga endagskonferensen (BSA meeting 2019) för i år hölls i januari och två av nio föreläsningar fokuserade på kommunikationen mellan veterinär och djurägare (Blå stjärnan Akademin, 2018).

Med utgångspunkt ur bristen på tidigare forskning gällande veterinärers arbetssituation i förhållande till svåra situationer och kommunikationen i mötet med djurägare, så syftar

uppsatsen att skapa en inledande förståelse ur svenska veterinärers perspektiv med hjälp av kvalitativ metod.

1.2. Syfte och frågeställningar

Studiens syfte är, att med hjälp av kvalitativ metod, undersöka klinikveterinärers arbetsituation gällande känsloladdade situationer i mötet med djurägare. Studien avser även att generera en förståelse för de förhållningssätt och kompetenser som kan tänkas finnas inom yrket för att klara svårare situationer. Det här undersöks genom intervjuer av veterinärer med både varierande arbetslivserfarenhet och erfarenhet av att arbeta i olika verksamhetstyper.

För att besvara syftet så har följande tre frågeställningar formulerats:

- Vilka typer av svårhanterliga situationer möter veterinärer i mötet med djurägare?
- Vilka strategier använder veterinärerna för att förebygga och hantera dessa situationer?
- Går det att urskilja kompetenser hos de veterinärer som anser sig att väl förstå och klara av konflikter och svåra situationer i mötet med djurägare?

1.3. Avgränsningar

När syftet för uppsatsen skrevs och under litteraturstudierna så har ett antal avgränsningar gjorts för att konkretisera arbetet, främst av tidsskäl. Avgränsningarna presenteras nedan och kan tillsammans med förslag på vidare forskning (avsnitt 6.1.) ge läsare och intressenter både förståelse för hur ämnet är avgränsat, men också god möjlighet för vidare utforskning av ämnet.

1.3.1. Djursjukskötares upplevelser av arbetet och mötet med djurägare

Kristofer Jerving och Ivar de la Cruz, anställda på fackförbundet Naturvetarna, skrev ett pressmeddelande år 2016 efter resultaten av en arbetsmiljöenkät som genomfördes bland fackförbundets medlemmar år 2015 (Jerving och de la Cruz, 2016). I pressmeddelandet uppgav man att i den enkät som genomfördes var svarsfrekvensen drygt 60 procent och att åtta av tio djursjukskötare anser att deras arbetsbelastning är hög och cirka 60 procent arbetar övertid (Jerving och de la Cruz, 2016).

Orsakerna, menar Jerving och de la Cruz, är bland annat kompetensbrist och för mycket arbete fördelat på för få anställda, dålig arbetsfördelning och otydlighet i rollfördelning mellan djursjukskötare och övrig personal (Jerving och de la Cruz, 2016). Inga studier eller

uppföljande forskning har kunnat hittas. Eftersom djursjukskötarna arbetar väldigt nära veterinärerna hade deras upplevelser varit intressanta att undersöka, men denna gång prioriterar jag veterinärernas upplevelser eftersom de har det yttersta medicinska ansvaret.

1.3.2. Distriktsveterinärers upplevelser av arbetet och mötet med djurägare

Tidningen Jordbruksaktuellt (2017) intervjuade divisionsdirektören (chef för Distriktsveterinärernas organisation) Peter Svensson efter en intervju med en kritisk distriktsveterinär i Jordbruksaktuellt nummer 10 år 2017 (Jordbruksaktuellt, 2017). Kritiken som framkom mot Distriktsveterinärerna som organisation var bland annat att arbetsdagarna var alldeles för långa och stressiga mot vad som är godtagbart enligt arbetsmiljölagen (Jordbruksaktuellt, 2017).

I intervjun berättade Peter Svensson att ett antal pilotprojekt är igång hos Distriktsveterinärernas, bland annat gällande arbetstid, ett förändrat sätt att arbeta med personalresurser (beredskapstelefon) och översyn av lönomodellen (Jordbruksaktuellt, 2017). Distriktsveterinärer kan därmed tänkas ha en varierande relation mot sina arbetsgivare Jordbruksverket och Livsmedelsverket. Inga studier har framkommit genom litteraturstudierna, och man kan antingen ta sig av distriktsveterinärernas upplevelser eller utvärdera organisationen Distriktsveterinärernas olika projekt som uppges i artikeln ovan. Eftersom veterinäryrket är brett så är yrkeskategorin distriktsveterinärer avgränsade ur denna uppsats.

1.3.3. Länsveterinärer- och djurskyddshandläggares upplevelser av arbetet och mötet med djurägare

I Sverige finns 21 länsstyrelser som är statligt samordnade myndigheter med bland annat tillsynsansvar (Regeringen, 2015). Tillsynsansvaret innefattar kontroller av att Djurskyddslagen (2018:1192) och Djurskyddsförordningen (2019:66) efterföljs inom respektive län (Länsstyrelsen, u.å.). Kontroller och tillsyn genomförs av veterinärer anställda av länsstyrelsen, även kallade ”länsveterinärer”, men även djurskyddshandläggare (Länsstyrelsen, u.å.). Tillsyn sker vid många olika områden: praktiserande veterinärer, organisationer och företag som arbetar med djur (exempelvis lantbruk), privatpersoner etc.

De kontrolltyper som finns är normal kontroll, regelbunden kontroll eller kontroll efter anmälan (om misstänkt brott mot djurskyddslagen) (Länsstyrelsen, 2016). Vid tillsyn kan en rad myndighetsbeslut tas, exempelvis föreläggande eller förbud, med eller utan vite, anmälan om

brott som går till polis och rättsväsendet, omhändertagande av djur etc. (Länsstyrelsen, 2016). Länsveterinärerna och handläggarna kan tänkas hamna i svåra situationer när de tar sådana myndighetsbeslut, och ämnet är ännu inte omskrivet.

1.3.4. Hur djurägares ekonomi och kostnader för djursjukvård påverkar mötet mellan djurägare och djursjukvårdspersonal

Ekonomi och kostnader knutna till djursjukvård, och hur det anses påverka dialogen mellan djurägare och veterinär är omskrivet i två studier som presenteras nedan. Sammantaget så är forskningen mer än tio år gammal, men den är påbörjad och därav är den här aspekten bortvald från uppsatsen.

Coe, Adams och Bonnett gjorde en kvalitativ studie år 2007 i Kanada: ”En fokusgruppsstudie av veterinärers och djurägares uppfattning av de monetära aspekterna av veterinärvård” (Coe et al., 2007). Sex djurägargrupper (totalt 32 informanter) och 4 veterinärgrupper (totalt 24 smådjursveterinärer) intervjuades och åsikterna skiljde sig åt mellan djurägare och veterinärer kring vad som ska och vad som får kosta (Coe et al., 2007). Att åsikterna skiljde sig åt berodde översiktligt enligt forskarna främst på olika uppfattning kring medicinskt utfall, värdet av tid och olika tjänster etc. (Coe et al., 2007). Studien är förvisso tolv år gammal, men har citerats en hel del och inte mött någon publicerad kritik. Dessutom framkommer korrelerande information även i empirin som upparbetats för den här uppsatsen.

Ett par år senare, år 2009, gjorde samma forskare en kvantitativ tvärsnittsstudie: ”Prevalens och förekomsten av kostnadsdiskussioner under kliniska möten i smådjursvård” (Coe et al., 2009). Urvalet bestod av 20 veterinärer och 350 djurägare, 200 interaktioner mellan veterinär och djurägare valdes ut ur videoinspelningar som gjorts via ett ”RIAS”-system (Roter Interaction Analysis System) som vanligen är ett kvalitetssäkringsverktyg som används både inom human- och djurmedicin (Coe et al., 2009).

Resultaten för studien visade att kostnadsdiskussioner var relativt ovanliga, och att när de uppstod så kunde veterinären sakligt hantera dem genom att förklara vad kostnaderna bestod av (Coe et al., 2009). Studien har en större svaghet, och det är att man inte reflekterar kritiskt över att videoinspelning kan utgöra bias och förändra sättet parterna betar sig på. Det är något man bör ha i åtanke när man läser studien.

2. Tidigare forskning relaterad till ämnet

När det nu står klart vad som kan tangera ämnet svåra situationer i veterinäryrket i mötet med djurägarna, är det viktigt att skapa sig en bild över vad tidigare forskning har undersökt, och kommit fram till. Nedan följer resultatet från två amerikanska forskningsartiklar, två amerikanska studier som ligger nära uppsatsens ämne och två svenska kandidatuppsatser.

Sammantaget kan det konstateras att det i Sverige inte gjorts särskilt mycket forskning kring ämnet, i USA har mer forskning bedrivits. Även när man söker forskning kring svåra situationer och konflikt mellan vårdgivare och patient inom humansjukvården, så återfinns inga större mängder forskning. En amerikansk forskningsartikel från 1988 (avsnitt 2.4) och en svensk uppsats på kandidatexamensnivå (avsnitt 2.5) har plockats med för att visa på en del av det som gjorts. Sökningar har gjorts både i Google Scholar, Wiley Online Library och på Researchgate.

2.1. En forskningsartikel belyser arbetsrelaterad ohälsa i veterinäryrket

För fyra år sedan skrev tio forskare med agrikulturell-, human- och veterinärmedicinsk bakgrund, Brannick et al. (2015), en artikel i Journal of the American Veterinary Medical Association om välmående i veterinäryrket. Artikeln behandlar i korthet de riskfaktorer knutna till arbetsrelaterad ohälsa som veterinärer exponeras för i varierande grad, och hänvisar till en rad olika forskningsartiklar genom artikeln som är peer-reviewed (Brannick et al., 2015).

I artikeln drar man paralleller till humansjukvården och hur läkare, men även veterinärer, hanterar stress på olika sätt genom copingstrategier (Brannick et al., 2015). Har tas även ”compassion fatigue” (stress till följd av medlidande för patienter och anhöriga) upp som en faktor för arbetsrelaterad ohälsa (Brannick et al., 2015).

Artikeln behandlar dock inte ingående tänkbara orsaker, men man föreslår arbete med ett skattningsformulär kallat ”PROQOL (Professional quality of life scale” framtaget av amerikanen Dr. Henry E. Stamm (Brannick et al., 2015). Skattningsformuläret är till för att ge en överblick av eventuell trötthet eller utmattning till följd av empati och medkänsla och finns översatt till svenska sedan 2011 av Anna Gerge (Gerge, 2011).

Jag har inte valt att arbeta med PROQOL eftersom uppsatsen har ett konfliktteoretiskt perspektiv och fokuserar på förhållandet mellan djurägare och behandlande veterinär. Däremot

skulle artikeln vara högst användbar i vidare forskning som fokuserade mer på enbart veterinärerna, eller yrket som sådant.

2.2. Ångestkänslor och etiska konflikter hos amerikanska veterinärer

En veterinär, en medicinskt utbildad projektledare och en psykiatriprofessor redogjorde förra året i *Journal of Veterinary Internal Medicine* för en sekventiell studie de gjort gällande etiska- och moraliska hos veterinärer med grundad teori som metod (Moses et al., 2018). Efter två enkäter där totalt 889 stycken nordamerikanska veterinärer svarat försökte man dels förklara orsaker till etisk konflikt, både hos veterinären och i mötet med djurägaren. Man försökte också förklara hur stressnivåerna såg ut hos de veterinärer som deltagit och hur de försöker hantera det här (Moses et al., 2018:6).

I studien kom man fram till att merparten (85%) ofta eller ibland är i konflikt med djurägare över hur vård bör ges till deras djur (Moses et al., 2018:6). På frågan om veterinären ofta blir ombedd att utföra medicinsk behandling som inte känns helt rätt för hen så menar 51% att det ofta eller ibland händer (Moses et al., 2018:6). Känslan kring att inte veta vad som är rätt tillvägagångsmetod skapar påtaglig till allvarlig stress menar 73% av svarande på enkäterna, och merparten av svarande (75%) sökte hjälp eller stöd hos en kollega och resterande inte gjorde något aktivt för att minska sin stress (Moses et al., 2018:6). Slutligen uppgav 70% av svarande att de inte fått utbildning i konfliktlösning. Forskarna föreslår slutligen att de tillvägagångssätt som tillämpas för patientkommunikation inom humanvården idag bör läras ut till veterinärer (Moses et al., 2018:6). Det totala bortfallet för undersökningen är inte publicerat, men under frågorna där statistik för svaren är återgivna så varierade bortfallet under vardera fråga mellan 2- och 11 procentenheter.

Studien är intressant för att den både behandlar veterinärernas egna känslor och interna konflikter, men även de externa konflikterna som sker i mötet med djurägare. Det ger en uppfattning kring hur amerikanska veterinärer uppfattar ämnet som behandlas i den här uppsatsen. Den här uppsatsen syftar delvis till att komplettera den här studien genom att göra en undersökning av svenska veterinärers uppfattningar och erfarenheter.

2.3. Kan en enkätundersökning förutsäga vad som orsakar veterinärer stress?

En färsk studie av fem forskare på Psykologiska institutionen på Kent State University i Ohio, USA behandlar stress hos veterinärer relaterat till djurägares beteende (Spitznagel et al.

2019:133). Studien är kvantitativ och fokuserar på att, genom enkätsvar, identifiera beteenden hos djurägare som kan bidra till stress hos veterinärer (Spitznagel et al. 2019:133).

Populationen för studien är dock bestående dels av en internationell onlinecommunity för veterinärer (Veterinary Information Network, VIN) och dels av djurägare till allvarligt sjuka djur (Spitznagel et al. 2019:133). Veterinärerna tillfrågades via VIN, hur djurägarna blivit tillfrågade eller kommit i kontakt med studien framkommer inte. Det faktum att djurägare vars djur är allvarligt sjuka valts ut, och att inte en variation av patientfall och allvarlighetsgrad förekommer, redogörs tyvärr inte heller för.

Studiens resultat pekar på att utbrändhet och stress hos veterinärer till följd av medlidande för patienter och djurägare (även kallat ”compassion fatigue eller compassion burnout”) skulle kunna vara en orsak till ökad arbetsrelaterad ohälsa (Spitznagel et al. 2019:141-144). Spitznagel et al. menar också att den känslomässiga bördan (rädsla, oro, ledsamhet etc.) som djurägarna kommer med förs över på veterinärerna i mötet mellan djurägare och veterinär (Spitznagel et al. 2019:141-144). Vidare föreslås att man bör se över hur veterinärer kan skyddas eller utsättas för mindre stressiga situationer, men inte hur med konkreta åtgärder. Man tar även upp att utbildare av veterinärstudenter oftare bör informera om hur svåra situationer påverkar människor, för att kunna användas i mötet med djurägarna. Men verktyg för veterinärerna att själva använda både för sin egen hälsa eller i mötet med djurägarna föreslås inte (Spitznagel et al. 2019:141-144).

2.4. Forskningsartikel från 80-talet påpekar avsaknaden av konstruktiv konflikthantering i läkaryrket

Susan M. Wolf, juridikprofessor i medicin och offentlig politik på Universitetet i Minnesota skrev år 1988 i *The Journal of Law, Medicine & Ethics* om konflikt mellan läkare och patient (Wolf, 1988:1). Artikeln baserades dels på hennes egna observationer genom forskning och läsning av andras forskning, däribland forskning av läkaren och professorn Jay Katz från Yale Law School (Wolf, 1988:1). Artikeln, som är 31 år gammal, verkar inte ha blivit kritiserad hittills, men sättet att praktisera medicin på kan rimligtvis ha utvecklats sedan artikeln skrevs. Däremot har inte någon ny forskning att läsa kring konflikter mellan läkare och patient hittats.

Wolf menar att konflikt inom sjukvården är ett ämne som undviks och nästintill ignoreras, både i forskning och i praktiken (Wolf, 1988:197). Syftet för artikeln är enligt Wolf att belysa att konflikter faktiskt förekommer i interaktionen mellan läkare och patient (Wolf, 1988:197).

I artikeln (Wolf, 1988:197-200) belyses ett antal strategier som läkare anses använda i konflikt, dessa är:

- Aktiv och ihållande tystnad, men inte med det sagt ignorans. Att helt enkelt upphöra med att informera och motivera olika behandlingar och lyssna på patienten.
- Ett erkännande av meningslöshet. Om en behandling inte anses vara verkningsfull så är inte läkaren skyldig att erbjuda den, vissa menar också att läkare inte ens är skyldiga att informera patienten om eventuell behandling som inte gör någon nytta för patienten.
- Att återkalla sina rekommendationer/ vidareremittera patienten. Exempelvis när läkarens moraliska övertygelser inte överensstämmer med den behandling som patienten vill ha, eller när läkaren helt enkelt inte anser att hen vill behandla patienten på det sätt som patienten vill bli behandlad.

Slutligen menar Wolf att konflikt är oundvikligt i mänsklig interaktion, och att aktivt undvikande av konflikt faktiskt kan äventyra patientens möjlighet att delta i sin egen vård och därigenom kan vården bli sämre (Wolf, 1988: 201-202). Wolf menar också att konflikt är en källa till problemlösning och viktig kommunikation och ämnet konflikt bör därför behandlas oftare inom sjukvården för att förbättra vårdkvalitén (Wolf, 1988: 201-202). En början till det här, föreslår Wolf, är att läkaren uppmärksammar patienten tidigt i kontakten att meningsskiljaktigheter kan och bör uppstå, och att det är viktigt att patienten känner att de får lov att ifrågasätta (Wolf, 1988: 201-202).

2.5. En litteraturstudie kartlägger konflikter och konflikthantering inom humansjukvården (sjuksköterskeyrket)

För elva år sedan gjorde en sjuksköterskestudent en litteraturstudie över tolv artiklar i två humanmedicinska databaser (CINAHL och Medline) för att beskriva förekomsten av konflikter och konflikthantering i sjuksköterskeyrket i artiklarna (Dahlkvist, 2008:9). Syftet med studien var att kartlägga förekomsten av konflikter och hantering av dessa i sjuksköterskors samt studerande sjuksköterskors arbete (Dahlkvist, 2008:9:20-25).

En stor del av resultatet beskriver förekomsten av andra konfliktarenor än just den mellan sjuksköterska och patient och man beskriver även inre konflikter hos sjuksköterskan samt den mellan sjuksköterska och andra kollegor på arbetsplatsen (Dahlkvist, 2008:9:20-25). I resultatet kommer man fram till att behovet av stöd i konflikter finns, men att litteraturen är oense om hur stödet skulle se ut (Dahlkvist, 2008:9:20-25). Eftersom uppsatsen är en litteraturstudie så återges inga egna fynd, utan enbart vad som tidigare är skrivet sammanfattas, vilket gör att resultatet blir brett och fokuserar relativt lite på själva sjuksköterska-patientförhållandet trots sin titel. Det här kan dock utläsas som att ämnet för den här uppsatsen inte har någon rak motsvarighet på humansjukvårdsidan.

2.6. En övergripande kartläggning av svenska veterinärers arbetssituation

För nio år sedan skrev två studenter från Arbetsvetenskapliga programmet på Halmstad högskola en uppsats om veterinärers arbete (Davidoff och Jansson, 2010). Uppsatsen byggde på en kvalitativ studie där sju veterinärer intervjuades, urvalet var väldigt blandat med orsaken att det fanns svårigheter att få kontakt med informanter (Davidoff och Jansson, 2010:13). Både veterinärer som arbetade på djursjukhus, djurklinik och med produktionsdjur deltog.

Uppsatsens intervjuguide och därmed resultat, arbetar upp väldigt många olika teman som återknyts till det man i slutsatsen vill sammanfatta som förekomsten av emotionellt arbete (Davidoff och Jansson, 2010:29-36). Man landar i allt ifrån etisk syn på djur, till huruvida en veterinär är lämplig för sitt yrke, hur djursjukvårdsarbetet bäst bör utföras och känslor inblandade i arbetet (Davidoff och Jansson, 2010:29-36).

”Ett förslag på framtida forskning skulle därför vara att göra en mer utförlig undersökning om hur kommunikationen mellan veterinär och djurägare ser ut.” (Davidoff och Jansson, 2010:42).

Uppsatsen har några år på nacken och saknar avgränsning, men är värd att väga in i tidigare forskning då svenska veterinärers arbetssituation har inte blivit omskrivet igen. Dessutom tycks veterinärers arbetssituation ur ett tydligt konfliktteoretiskt perspektiv inte skrivits om alls.

3. Teori

Den här delen, som kommer att innefatta teori, inleds med en grundläggande definition av hur en konflikt kan uppstå och är tänkt att lägga grund för dig som läsare:

En konflikt uppstår när en eller flera parter har önskemål de inte är villiga att släppa och upplever att någon annan blockerar dem från att tillgodose dessa önskemål. När blockeringen av viktiga önskemål kvarstår väcks frustration, som driver minst en av parterna att agera på ett eller annat sätt gentemot den andra parten. (Jordan, 2015:15)

Vidare har fyra teoretiska perspektiv med begrepp och ett branschspecifikt begrepp valts ut. Dels för att bygga en kunskapsgrund hos läsaren, men också för att kunna tolka och förstå det senare resultatet av de intervjuer som genomförts för uppsatsen. De följer nedan.

3.1. Typer av konflikter och dess uttryck

Den amerikanska sociologen Marvin E. Olsen skrev på 1960-talet boken ”The process of social organization” som bland annat behandlade konflikternas natur i sociala sammanhang (Olsen, Marvin E., 1968:135).

Olsen (1968:135) beskriver i boken fem konflikttyper och hur de kommer till uttryck:

- Instrumentella kontra expressiva konflikter, där man i instrumentella konflikter upplever att det finns blockeringar för att uppnå faktiska mål. Medan man i expressiva konflikter inte upplever blockeringar för faktiska mål, utan snarare vill ge uttryck för negativa känslor (såsom ilska, frustration, sorg) gentemot den andra konfliktparten för att ”släppa på trycket”.
- Regelfästa kontra skapade konflikter, där upplevelsen av orättvisa parterna emellan utgör den regelbestämda och regelfästa och den skapade konflikten är en medvetet skapad konflikt för att uppnå ett visst mål (hävda att sin åsikt är den rätta, respekt etc.).
- Konstitutiva (inherent) kontra skapade (induced) konflikter, där konstitutiva konflikter uppstår på grund av oförenligheter som är inbyggda i en viss situation, medan skapade konflikter avsiktligt satts igång för att konflikten tros kunna tjäna syften som inte direkt har med konflikten att göra, t.ex. att vinna status eller stöd från personer i omgivningen.
- Direkt kontra indirekt konflikt, där den direkta konflikten innefattar konfrontation, medan indirekta konflikter förs mellan andra parter som står mellan konfliktparterna, exempelvis medling.

- Institutionaliserad kontra icke-institutionaliserad konflikt. En institutionaliserad konflikt kännetecknas av att den på något sätt är tillbakahållen, antingen av någon (kontroll), eller något (regler), för att minimera negativa effekter av konflikten. En icke-institutionaliserad konflikt är motsatsen, okontrollerbar av någon eller något, slumpmässig och oförutsägbar.

Vid efterforskningar kan det inte konstateras att Olsens tankar kring konflikttyperna mött anmärkningsvärt motstånd, trots att boken som refereras ifrån har hela 51 år på nacken. Förmågan att förstå vad det är för typer av konflikter som kan uppstå mellan två, eller fler parter i ett socialt sammanhang, blir essentiellt för att i uppsatsen kunna besvara första forskningsfrågan: ”Vilka typer av svårhanterliga situationer möter veterinärer i mötet med djurägare?” där främst instrumentella och expressiva konflikter främst kommer att användas.

3.2. ABC- modellen

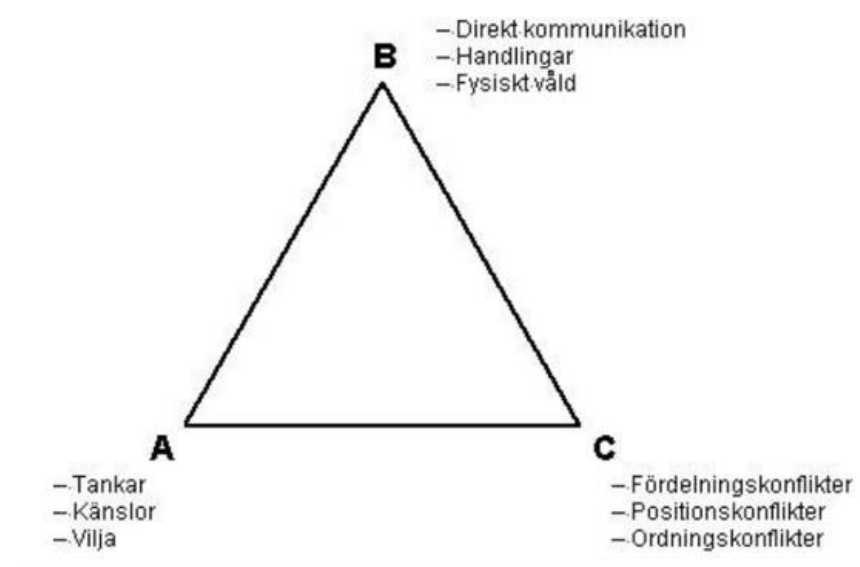
ABC-modellen är en lättförståelig modell för att förstå konflikters uttryck och den är vald för att ge läsaren grundläggande kunskap i konflikters uttryck. Den är även tänkt att, tillsammans med Olsens (1968) konflikttyper, ge pedagogiska svar på den första forskningsfrågan: ”Vilka typer av svårhanterliga situationer möter veterinärer i mötet med djurägare?” med hjälp av begreppen A-, B- och C-hörn i konflikter.

Enligt Jordan (2013) kan man förstå konflikttyper närmare genom att sortera de i tre typer: A-, B- och C-konflikter i en triangelformad ”ABC-modell”, där uttrycken har varsitt hörn (Jordan, 2013:3-6). Modellen är utarbetad efter tidiga tankar av den norska forskaren Johan Galtung och en illustration av modellen (Jordan, 2013:3-6) finns nedan (Jordan, 2013:3-6). A står för ”attityder”, B för ”beteende” och C-hörnet står för engelskans ”contradiction”, alltså motsättning (Jordan, 2013:3-6). Jordan (2013) menar att de flesta konflikter börjar i C-hörnet och handlar om motsättningar gällande sakfrågor, exempelvis fördelningen av resurser som tid, pengar etc. Konflikter i C-hörnet är i regel tydliga konflikter där involverade parter kan tala om vad motsättningen, alltså konflikten, gäller (Jordan, 2013:3-6).

Om vi utgår från att en konflikt börjar med en motsättning (C-hörnet), så kan den ”spridas” till A- och B-hörnen om den inte hanteras (Jordan, 2013:3-6). I en konflikt med tyngdpunkt på A-hörnet så har frustration uppstått och det är ibland så att det inte längre är tydligt vad konflikten

från början handlade om (Jordan, 2013:3-6). Skulle en konflikt nå "B-hörnet" så är direkt kommunikation, ingripande och fysiska handlingar förekommande (Jordan, 2013:3-6).

Möjliga problem med ABC-modellen skulle kunna vara dess enkelhet då den kräver konkreta förslag på användning, men tillsammans med andra teorier och förklaringsmodeller, som Olsens (1968), bedöms den här fungera väl.



Figur 1 – Konflikttriangeln
(Jordan, T., 2013:4)

3.3. Lågaffektivt bemötande

För att kunna klara de krav som ställs på individen, exempelvis i en arbetssituation, så gör individen saker och beter sig på sätt som skapar förutsättningar att klara av kraven. Ett ord för att beskriva de strategier som tillämpas för att klara av yttre krav är "coping" och utvecklades av den amerikanska professorn Richard Lazarus (Nationalencyklopedin, u.å.). Ett sätt att använda sig av "coping" och ta sig an kravfyllda situationer, skulle kunna vara att använda metoden lågaffektivt bemötande.

Lågaffektivt bemötande är en metod för att hantera problemskapande beteende på ett sätt där värdighet, integritet och rättigheter ständigt är i åtanke mot den part man försöker stävja ett problematiskt beteende hos (Chipumbu, 2017:21). Metoden är utvecklad av Bo Hejlskov Elvén som är legitimerad psykolog sedan tjugo år tillbaka (Chipumbu, 2017:9). För att förebygga konflikt, våld och skada så finns tre principer för bemötande när man tillämpar lågaffektiv metod:

- Undvika ögonkontakt. Inte med det sagt att man inte ska möta motpartens blick, men man ska undvika den kontakt som sker över mer än tre sekunder. Ögonkontakt kan ”eldas på” förloppet av starka och plötsliga känslor hos en individ.
- Skapa avstånd. Återigen gäller sunt förnuft, man ska inte gå ur rummet själv, men tar motparten själv avstånd genom att gå iväg så ska man inte springa efter. Det är också bra att inte försöka positionera sig rakt framför en person eftersom det kan upplevas mer hotfullt, utan snarare mer vinklat från sidan och helst snett bakom.
- Att själv visa lugn och försöka vara avslappnad. Att bara luta sig mot närmaste möbel eller vägg, eller bara sätta sig ner, är avväpnande.

(Chipumbu, 2017:39-40).

Teorin och metoden lågaffektivt bemötande har varit ett ämne i forskning, främst inom skolans värld. Mattsson och Vogel (2017) skrev med hjälp av intervjuer med förskollärare, lärare, elevstödjare, socialsekreterare, skolpsykolog, specialpedagog samt rektor en masteruppsats med titeln ”Är lågaffektivt effektivt? En kvalitativ studie om lågaffektivt bemötande i förskoleklass och grundskola” (Mattson och Vogel, 2017:i). Mattson och Vogels (2017) slutsats är att lågaffektivt bemötande är ett bra förebyggande arbetssätt för att minska problemskapande beteende.

Samtidigt har teorin mötts av kritik. För bara ett par månader sedan skrev en journalist på Svenska Dagbladet en artikel om att ett skyddsombud på Hjulsta grundskola i Stockholms kommun larmat Arbetsmiljöverket, med hjälp av Lärarnas riksförbund (Thurfjell, 2019). Det här för att man vill stoppa metoden lågaffektivt bemötande med hänvisning till ett stort antal incidenter av hot och våld på skolan sedan arbetsmetoden infördes (Thurfjell, 2019). Thurfjell (2019) skriver däremot att rektor på skolan inte utrett huruvida incidenterna kan härledas till metoden. Bo Heljskov Elvén, som också fick uttala sig i artikeln, menar att han inte vet om man använt sig av metoden korrekt och ställer sig frågande till det som hänt (Thurfjell, 2019).

Som med all teorianvändning måste ett kritiskt förhållningssätt finnas, det gäller även med teorin om lågaffektivt bemötande. Begreppet ”lågaffektivt bemötande” förväntas hjälpa till att beskriva vilka tillvägagångssätt som finns i yrket och besvara den andra forskningsfrågan: ”Vilka strategier använder veterinärerna för att förebygga och hantera dessa situationer?”.

3.4. Empatirötthet/ compassion fatigue

Compassion fatigue, eller som det heter på svenska, empatirötthet är något som kan uppstå hos individer i vårdgivande yrken (Svensk MeSH, u.å.). Vidare beskriver Egidius att det är ett tillstånd av utmattning och trötthet inför andras lidande och olycka (Egidius, u.å.). Det kan visa sig i att man upplever att man tappar, eller tappat, förmågan att känna medkänsla och medlidande (Egidius, u.å.).

Enkätstudien som Spitznagel et al. (2019) presenterat i år tar upp begreppet ”compassion fatigue” och relaterar det till arbetsrelaterad ohälsa (Spitznagel et al. 2019:141-144). Den känslomässiga bördan som djurägarna bär på, förs över på veterinärerna som riskerar att bli överväldigade av det här (Spitznagel et al. 2019:141-144). Artikeln i American Veterinary Medical Association av Brannick et al. (2015) tar också upp compassion fatigue och relaterar det till liknande slutsatser som Spitznagel et al. (2019) nyligen publicerat. Begreppet är därför valt för att kunna begreppsliggöra det som kommer fram i empirin kring veterinärers känsla av emotionella och medicinska ansvar, och knyta an till den tidigare forskning som publicerats på ämnet.

3.5. Kärnkompetenser i konflikter

Patricia Flynn Weitzman, PhD och lektor i psykiatri på Harvard Medical School och Eben A. Weitzman docent och lektor i konfliktlösning vid University of Massachusetts-Boston skrev år 2003 en artikel i Clinical Psychology Review (Weitzman och Weitzman, 2003:525-527). I artikeln presenterade Weitzman och Weitzman (2003:525-527) sex värdefulla kompetenser som ansågs vara viktiga i kommunikation och konstruktiv konfliktlösning, som ett resultat av att de gått igenom empiriska undersökningar på ämnet. Kompetenserna var följande:

- **Att kunna vara självutlämnande.** Att besitta en så pass hög nivå av emotionell mognad att man kan berätta för en annan part vad man verkligen känner och behöver.
- **Att kunna förklara** och tillsammans med att kunna vara självutlämnande, berätta för den andra parten hur man ser på situationen, utan att vara anklagade.
- **Att kunna lyssna aktivt** och kunna bekräfta för den andra parten att man hör vad hen säger genom att kunna återge, instämma och ställa konkreta frågor.
- **Att kunna se saker ur perspektiv** och behärska den inre processen som det innebär att försöka se situationen ur den andra partens perspektiv, tillsammans med aktivt lyssnande.

- **Att kunna omforma tänkande och agerande**, att tillsammans med den andra parten kunna ta ett steg tillbaka och se situationer utifrån. Göra problemet gemensamt.
- **Att kunna tänka fritt kring lösningar**, utan att blanda in eget tyckande eller egen agenda. Det gör det enklare att sedan hitta den lösning som fungerar bäst för båda parter.

(Weitzman och Weitzman, 2003:525-527).

För att besvara den avslutande och tredje forskningsfrågan: Går det att urskilja kompetenser hos de veterinärer som anser sig att väl förstå och klara av konflikter och svåra situationer, i mötet med djurägare? De kompetenser som Weitzman och Weitzman (2003) framhållit som kärnkompetenser i konflikter kommer att användas tillsammans med empirin. Vid litteratursökning kan inga motsättningar kring Weitzman och Weitzmans teori om kärnkompetenser hittas.

4. Metod

För att besvara uppsatsens syfte och frågeställningar så valdes kvalitativ metod för att genomföra en explorativ (utforskande) studie av utvalda informanter. Waller et al. (2015:5-6) menar att kvalitativa studier är användbara när man ska utforska ett nytt ämne eller skapa sig en bild av hur saker ser ut. De menar också, i en jämförelse med kvantitativa studier, att kvalitativa studier tenderar att vara induktiva (att man inhämtar information (empiri) sen ställer den mot teori) (Waller et al., 2015:5-6).

Eftersom ämnet för uppsatsen, hur veterinärer upplever svåra situationer arbetet, inte tidigare är omskrivet och ansatsen är att skapa en förståelse för hur det ser ut, så är kvalitativ metod vald efter Waller et al.s (2015:5-6) råd av metodval efter syftet. Har man en förståelse kring hur saker ser ut och har en eller flera teorier kring varför det är som det är, så vore kvantitativ metod ett bättre val enligt Waller et al. (2015:5-6). Men eftersom ämnet är inte är särskilt omskrivet, så är kvalitativ metod vald.

En avvägning har också gjorts kring om grundad teori skulle vara lämpligt. Att arbeta enligt grundad teori innebär att man först arbetar induktivt och sedan för in deduktiva element (testar befintlig eller genererad teori som framkommit av att man först arbetat induktivt) (Hartman 2001, 27). Grundad teori hade enligt mig varit väldigt intressant att använda till den här uppsatsen. Då det i princip innebär att både göra en kvalitativ studie och sedan en kvantitativ studie, så valdes grundad teori bort med hänsyn till att tiden för att skriva uppsatsen enbart är tio veckor lång.

4.1. Urval och empiriinhämtning

För att komma i kontakt med informanter så skrev jag ett missivbrev (bilaga 1) där jag tydligt beskrev uppsatsens syfte och att jag ville komma i kontakt med yrkesverksamma veterinärer. Jag föreslog både att fysisk intervju och intervju i person, men även att telefonintervju skulle kunna hållas och därav spelade det ingen roll vad man befann sig i landet. Missivbrevet skickades ut i mina personliga nätverk (LinkedIn och Facebook). Efter några dagar hade jag inte kommit i kontakt med några informanter. Då mailade jag marknadsansvarig på ett större djursjukhus i Göteborg, samt VD för en mindre klinik i en kranskommun, där fick jag tyvärr inte heller några svar.

Kontakt togs även med administrativt ansvarig i en Facebook-grupp som heter ”Veterinärer i Väst” där veterinärer boende, eller med anknytning till Västra Götaland är välkomna (Veterinärer i Väst, 2019). Administrativt ansvarig var villig att lägga ut mitt missivbrev som ett inlägg i gruppen. Anledningen till att jag tog kontakt den vägen var att jag hoppades på att ha en blandning av fysiska- och telefonintervjuer och det är större sannolikhet för fysisk intervju om informanten befinner sig i närheten.

För att vara säker på att jag verkligen hade försökt att nå informanter via de olika kanaler jag kunde komma på, så tog jag även kontakt med kanslichef på Sveriges Veterinärförbund (SVF) för att förhoppningsvis nå ut till en ännu större grupp av veterinärer i Sverige. Sveriges Veterinärförbund (SVF) är en intresseförening för veterinärer och veterinärstuderande ansluten till SACO (Sveriges Akademikers Centralorganisation) (Sveriges Veterinärförbund, u.å.). SVF syftar dels till att skydda medlemmarnas sociala och ekonomiska intressen, såsom att främja utvecklingen av veterinärmedicin (Sveriges Veterinärförbund, u.å.). Kanslichefen för SVF ville gärna skicka ut mitt missivbrev som ett nyhetsbrev över mail till deras medlemmar, de 2592 medlemmar som uppgett vara yrkesverksamma plockades ut ur en total medlemslista för utskicket.

Genom gruppen ”Veterinärer i Väst” kom jag i kontakt med en informant och resterande sex informanter inkom efter utskicket som gjordes genom Sveriges Veterinärförbund. Samma dag som nyhetsbrevet gick ut hade jag fått in sex informanter inom ett par timmar. Jag fick be förbundet att göra ett utskick gällande att jag inte längre behövde fler informanter, eftersom antalet som hörde av sig var väldigt många fler än vad jag skulle hinna med att intervjua.

Urvalsmetoden för informanterna kan beskrivas med tre urvalstermer. Från början gjordes ett s.k. ”**kvoturval**”. Med det menas ett urval där man på förhand bestämt sig för att komma i kontakt med en grupp informanter som ska bestå av ett visst antal och vissa egenskaper (Nationalencyklopedin, u.å.). Kvoturvalet gjordes genom att kontakta veterinärer som var med i gruppen ”Veterinärer i Väst” för att de skulle vara veterinärer och eventuellt befinna sig i närheten för en fysisk intervju. Kvoturval skedde även när missivbrevet skulle mailas ut till medlemmar hos SVF. Då valdes yrkesverksamma personer ur ett urval där alla som har en pågående veterinärutbildning eller avklarad examen kan tänkas finnas med.

Eftersom anstormningen av informanter blev stor efter e-postutskicket, så skedde sedan ett ”**obundet slumpmässigt urval**”. Obundet slumpmässigt urval är en urvalsmetod där alla ur populationen har lika stor chans att bli valda (Nationalencyklopedin, u.å.). Det slumpmässiga urvalet skedde här igenom att de sex första villiga informanterna som hörde av sig blev valda och resterande tackades nej till. Det var alltså ordningen som de hörde av sig i som spelade roll och eftersom alla medlemmar fick utskicket samtidigt så hade alla samma chans och några andra personliga preferenser spelade inte in. Eftersom det enda ”kravet” på informanterna uppfylldes av alla i urvalsgruppen (att man var yrkesverksam veterinär) så gick det att ha ett sådant urval. Även ”**självsselektion**”, att informanter själva väljer in sig i undersökningen (Edvardsson, 2009), kan användas för att beskriva urvalsmetoden slutligen, eftersom även det förekom när veterinärerna själva tog kontakt med mig efter utskicken i gruppen och genom SVF, ingen tvingades att delta.

4.2. Metodkritik

Fem övergripande punkter är värt att ta i beaktning vid läsning av uppsatsen. Relevanta hänsynstaganden för att uppnå god tillförlitlighet kommer sedan under avsnitt ”4.4. Validitet och reliabilitet”.

- Hade mer tid för uppsatsen funnits, så hade arbete enligt grundad teori kunnat ge ett bredare underlag för vidare forskning i ämnet eftersom ämnet är så pass utforskat. Med denna metod hade även större möjlighet för teorigenerering funnits.
- Begreppet bias innebär ”snedvridning” (Nationalencyklopedin, u.å.). Att jag personligen utlyste en förfrågan om informanter innebär risk för bias eftersom jag som person kan omedvetet ha påverkat synen på utlysningen eller hur den framställts. Specifika personer har dock inte närmats, utan utlysning har skickats ut till en målgrupp och informanterna har själva fått välja sitt deltagande.
- Vid intervju över telefon så kan kroppsspråk och minspel missas eftersom man inte träffas i person. Samtliga intervjuer skedde över telefon.
- SVF uppgav antal för yrkesverksamma ur sitt register för mig, men den totala medlemslistan eller listan för utskick när mitt missivbrev skickades ut visades aldrig upp. Det finns alltså risk för att siffrorna inte stämmer eller kan ha manipulerats.

4.3. Etiska reflektioner

Enligt Vetenskapsrådets (2018) forskningsetiska principer så har de fyra huvudkraven (information, konfidentialitet, samtycke och nyttjande) arbetats efter under arbetet för att arbetet ska hålla god kvalitet och skydda informanternas anonymitet.

De fyra kraven innefattar *informationskravet*: att samtliga informanter på förhand skall, vid intervju och vid uppsatsens publicering att informeras löpande vad deras deltagande förutsätter. Informanterna kommer alltså informeras om vilka frågor som ska ställas, att intervjun kommer att spelas in, vad materialet ska användas till, var uppsatsen kommer att publiceras och när, samt att deras identitet kommer att anonymiseras. Informanterna kommer enbart att uppges vid alias, yrkeserfarenhet i år och storlek på arbetsplats. Information som kan komma att bli tillgänglig för studenten såsom personuppgifter, geografisk position eller namn på arbetsgivare kommer att uteslutas ur allt nedskrivet material för att uppfylla *konfidentialitetskravet*.

För att tillgodose *samtyckeskravet* så intervjuas enbart myndiga personer för att informanterna själva ska kunna ingå samtycke för deltagande efter att de tagit del av informationen från studenten. Insamlat material från intervjuerna kommer enbart lagras av uppsatsskrivaren, delas med behörig handledare och raderas efter uppsatsens färdigställande för att uppfylla *nyttjandekravet*. Informanterna kan när som helst själva begära ut den information som de gett uppsatsskrivaren och be om att få den raderad (Vetenskapsrådet, 2018).

Ovanstående principer går även i linje med Datainspektionens (2018) grundläggande principer av personuppgiftshantering enligt GDPR (The General Data Protection Regulation). Där krav ställs på att enbart nödvändiga uppgifter samlas in, att anledning för insamling först motiverats och godkänts av ägaren av uppgifterna samt att ägaren av uppgifterna när som helst kan be om att få uppgifterna raderade (Datainspektionen, 2018).

De potentiella riskerna som skulle kunna utgöra ett hot mot de etiska bestämmelserna för arbetet vore om ljudinspelningarna eller de noteringar som gjorts kring intervjuerna skulle hamna i fel händer, eftersom det är omaskat material. Det här har förhindrats genom att inspelningar enbart gjorts i det egna hemmet på egna enheter och lagringen av dem, samt noteringarna, har enbart skett i personlig dator och inte i publik eller delad dator på exempelvis bibliotek eller dylikt.

4.4. Validitet och reliabilitet

Med begreppet ”validitet” så vill man säkerställa att men verkligen har undersökt vad man avsett att undersöka (Trost, 2010:131-135). När det handlar om reliabilitet, kontrolleras istället om tid, rum, yttre faktorer etc. kunde påverka resultatet eller om det är ett tillförlitligt resultat menar Trost (2010:131-135).

Att säkerställa god reliabilitet är enklare vid kvantitativa undersökningar där exakta, kvantifierade mätningar kan göras om och jämföras, än vid kvalitativa studier. Patel och Davidson (2011) föreslår ett sätt att stärka reliabiliteten i kvalitativa undersökningar; vilket är att spela in intervjuerna som genomförs för att kunna återgå och således kunna försäkra sig om att man som intervjuare inte missuppfattat eller missat saker som sagts (Patel och Davidson, 2011: 104). Det här tillämpades och samtliga intervjuer spelades in samtidigt som de fördes via telefon.

Ytterligare ett tänkbart sätt att arbeta på som inte gjordes denna gång, men kan tänkas stärka reliabiliteten vore att spela in veterinärers möte med djurägare med video. Veterinärer har just nu uppgett egna tolkningar av sitt och andras beteende och via en videoinspelning kan man upptäcka beteenden som veterinärerna kanske inte själva varit medvetna om. Däremot så kräver videoinspelning av intervjuer både god utrustning, godkännande av både djurägare och arbetsplats samt en medvetenhet kring att videokamerans närvaro i rummet även kan påverka utfallet av studien. Det här eftersom det inte är forskningsetiskt försvarbart att filma människor utan deras medgivande.

Uttrycket ”intern validitet” används när man vill veta om den insamlade empirin, verkligen ger uttryck för de erfarenheterna som upplevs hos intervjuobjekten (David och Sutton, 2016:33). Därför är det av yttersta vikt för den här uppsatsen att det faktiskt är veterinärer som intervjuats, eftersom uppsatsens syfte annars inte kan uppnås (att undersöka veterinärers arbetssituation gällande känsloladdade situationer i mötet med djurägare). Sex av sju informanter anmälde sitt intresse efter utskick från SVF, deras ”äkthet” kan styrkas med deras medlemskap. Medlemsansökan för förbundet måste nämligen innehålla veterinärnummer på personens veterinärlegitimation samt ”datum för svensk veterinärlegitimation”, alltså när den utfärdades (Sveriges Veterinärförbund, u.å.). Legitimationen utfärdas med ett unikt nummer efter ansökan hos Jordbruksverket och kan inte således inte förfalskas (Jordbruksverket, 2019).

Den sjunde informanten, som kom från Facebookgruppen ”Veterinärer i Väst”, har uppgivit att hen arbetat ett år som ”tillförordnad veterinär” med tillstånd från Jordbruksverket. Hen har examensuppsatsen kvar och klarat resterande delar av sin utbildning. Det är tillåtet att hos Jordbruksverket ansöka om särskilt tillstånd för yrkesutövning (Jordbruksverket, 2017). Om ett sådant tillstånd godtas, så får man arbeta som veterinär i 16 månader och tillståndet utfärdas bara en gång. Enda undantaget är att veterinären måste vara anställd och inte driva egen verksamhet eller vara konsult (Jordbruksverket, 2017). Alltså kan det antas att även denna informant verkligen är veterinär.

4.5. Genomförande

Forskningsfilosofiskt så följer den här uppsatsen en kritisk realistisk ståndpunkt, där det är ansett att en verklighet finns oberoende av tolkning och man förhåller sig kritiskt till det här genom att man håller sig medveten om att ens egen uppfattning kan begränsa tillgång till hela verkligheten (Patel och Davidson, 2011: 16). Den empiri som uppsatsen bygger på reflekteras över noggrant och är så långt som det går är neutral från eventuell förkunskap eller åsikter. Uppsatsen genomfördes genom att litteraturstudier först gjordes kring ämnet, hur det skulle kunna undersökas och vad som tidigare undersökts kring ämnet både i Sverige och utomlands. Sedan konstruerades syfte och frågeställningar, det här med tankar kring de tänkta teorier som kunde tänkas fungera som förklaringsmodeller när sedan insamlad information skulle bearbetas.

Därefter konstruerades missivbrev för utlysning av informanter (bil. 1), informantbrev (bil. 2) och intervjuguide (bil. 3). Utlysning skedde och intervjuer bokades in. Samtliga informanter tog del av informantbrev och intervjuguide minst 24 timmar innan intervju. Intervjuguiden utformades semistrukturerad. Med det menas att intervjuguiden innehåller frågor som följer vissa teman men ger informanterna stort utrymme att själva forma svar (Patel och Davidson, 2011: 82). För att operationalisera syftet och frågeställningarna användes öppna frågor för att uppmuntra informanterna att själva välja ord och uttryck vilket ger mer målande beskrivningar. Intervjuguiden reviderades först av handledare och sedan en andra gång av uppsatsskrivaren efter den första intervjun. Mindre justeringar gjordes inför den andra intervjun och den version som använts för majoriteten av intervjuerna är den som finns bifogad (bil. 3).

Intervjuerna bokades in på bestämd tid och datum över mailkorrespondens och genomfördes över telefon på avtalad tid. I början av intervjun kontrollerades att informanten tagit del av

informantbrevet (bil. 2) och att informanten godkända ljudinspelning av intervjun. Samtliga intervjuer genomfördes under en veckas tid och tog emellan 30 och 60 minuter att genomföra.

Enligt Trost (2010:149-150) så kan intervjuer som genomförs enligt kvalitativ metod analyseras genom inspelning av intervju och att man återgår till denna inspelning sedan för att plocka ut information. En nackdel med arbetssättet är att man medvetet sorterar bort sådant som man anser vara obetydligt (Trost, 2010:149-150). Inspelningarna finns ju dock kvar i sin helhet om man behöver gå tillbaka (Trost, 2010:149-150). Patel och Davidson (2011:120-121) menar också att det kan vara en god idé att göra en första analys kort efter intervju, eftersom en långt senare analys kan göra det svårt ”att få ett ”levande” förhållande till sitt material”. Intervjuerna genomfördes sedan och spelades in efter samtycke från informanterna. Inspelningarna lyssnades på tätt efter intervjun och memon, teman och frekvent förekommande ord och begrepp plockades ut.

Noteringar kring tillvägagångssätt (metod), bakgrund, tänkt teori, tidigare forskning och avgränsning för uppsatsen gjordes löpande från start, men efter intervjuerna så skrevs dessa kapitel ut i löpande text. Slutligen analyserades den insamlade empirin. Patel och Davidson (2011:120-121) poängterar kring slutbearbetning att det är ett måste att se över transkriberad text eller lyssna på intervjuer återigen innan en slutbearbetning. Därför skrevs resultatet självfallet efter tidigare noteringar efter första analysen, men också med en återgång till inspelningarna och med stöd i vald teori. Avslutningsvis skrevs en sammanfattande diskussion vars syfte var att ge läsaren en övergripande avrundning kring vad som avhandlats genom uppsatsen och allra sist skrevs inledningen för att på så sätt säkerställa stringens genom arbetet.

5. Resultat

5.1. Om informanterna

Innan resultatredogörelsen, så följer väsentlig information kring de informanter som valt att delta i studien och dela med sig av sina erfarenheter. Samtliga informanter benämns som ”leg. Vet”, alltså legitimerade veterinärer. Veterinär är ett legitimationsyrke och enbart den som har en veterinärexamen kan ansöka om och erhålla veterinärlegitimation (Jordbruksverket, 2019).

Om man erhållit titeln ”Specialistkompetens i hundens och kattens sjukdomar ” har man gått en av 15 olika specialistutbildningar som du kan gå som veterinär, där även de ämnesspecifika specialistutbildningarna är inräknade (Jordbruksverket, 2018). För att gå en specialistutbildning måste man ha en veterinärlegitimation och utbildningstiden innefattar totalt tre års handledd tjänstgöring på en utbildningsplats som Jordbruksverket (2018) utsett som lämplig. Utbildningen innefattar även sidoutbildning, såsom litteraturstudier, kurser etc. (Jordbruksverket, 2018).

Om man ser till informanternas arbetsplatser, så arbetar två av dem på djurklinik och fem på djursjukhus. Skillnaden mellan djurklinik och djursjukhus finns inte konstaterad i ordbok, men omfattningen av verksamheten brukar vara en beskrivande faktor. En djurklinik genomför oftare enklare medicinskt arbete i mindre lokaler och omfattning, jämfört med ett djursjukhus som ofta både är större till ytan, antalet anställda och har en både mer och större medicinsk utrustning.

Som tidigare nämnt, så kommer informanterna enbart att uppges vid ett alias som inte är könat, sin yrkesroll, yrkeserfarenhet i år samt typ av arbetsplats. Det här för att skydda informanternas integritet och samtidigt uppfylla både lag- och vetenskapsrådets krav kring personuppgiftshantering. Nedan följer informanterna, där alias ”IP” står för ”intervjuperson”:

- **IP 1**, leg. Vet., är snart utexaminerad som veterinär och har arbetat ett år som tillförordnad veterinär med tillstånd från Jordbruksverket. Arbetar på en djurklinik
- **IP 2**, leg. Vet, har varit yrkesverksam i sju år och arbetar på ett djursjukhus.
- **IP 3**, leg. Vet., har arbetat i 18 år och arbetar på djursjukhus.
- **IP 4**, leg. Vet. med specialistkompetens i hundens och kattens sjukdomar. Arbetar som chefsveterinär och har tillsammans med klinik-/ verksamhetschef övergripande ansvar

för det medicinska arbetet och dess utveckling på arbetsplatsen. Har varit yrkesverksam i 15 år och arbetar på djursjukhus.

- **IP 5**, leg. Vet., har arbetat som veterinär i 28 år och arbetar på en djurklinik.
- **IP 6**, leg. Vet., klinikchef och har specialistkompetens i hundens och kattens sjukdomar. Har det övergripande ansvaret för verksamheten hen arbetar i. Har varit yrkesverksam i 16 år och arbetar på ett djursjukhus.
- **IP 7**, leg. Vet., har arbetat i 13 år och arbetar på ett djursjukhus.

5.2. Resultatredogörelse

De svar som framkommit under intervjuerna med informanterna, med hjälp av de teorier som redogjordes för tidigare i uppsatsen (avsnitt 3.), kommer nu att besvara uppsatsens syfte och frågeställningar med hjälp av fyra teman. Anledningen till att empirin varvas med teori, istället för att separera avsnitten till ”resultat” och ”analys”, är för att resultatredogörelsen ska bli mindre upprepande och mer konkret och koncentrerad.

5.2.1. Svåra situationer som uppstår i veterinäryrket

Att arbeta som veterinär är att ha ett arbete där ingen dag är den andra lik, det är samtliga informanter överens om. Överlag är djurägare vänliga, men det förekommer regelbundet svårare situationer i arbetet som ofta utgörs av bristande samstämmighet och således konflikt. Det som Olsen beskriver som instrumentella och expressiva konflikter (Olsen, 1968:135), är återkommande inslag.

IP 6 och IP 7 menar att de situationer i yrket som blivit svåra, ofta beror på att djurägarna inte anser sig vara nöjda eller ha fått den vård de förväntat sig och ibland även vill övertyga veterinären om vad de tycker vore bäst att göra. IP 7 menar att man sällan får bättre vård om man visar misstro mot den som ska hjälpa. En situation där en eller flera parter försöker, med att gå i konflikt, att uppnå saker är vad Olsen kallar en instrumentell konflikt (Olsen, 1968:135).

En annan veterinär, IP 2, anser att det är mer slumpartat kring vilken typ av djurägare man får träffa, om djurägaren kommer att vara lätt att prata med, eller om den kommer att vara arg och provokativ.

De är generellt vänliga. Men ofta lite stressade, ofta ledsna och ofta i kris. Det händer att de låter sin frustration, sorg och ilska gå ut över mig. (IP 2)

Att det kan vara väldigt slumpartat, beskriver även IP 7, som tidigare arbetade mycket med akuta fall. IP 7 har nu valt att arbeta med planerade tandåtgärder på hund och katt och spendera mer tid i operationssalen än på mottagningen för att mötet djurägarna i akutfall blev för påfrestande. Med expressiva konflikter menas att minst en av parterna, går i konflikt för att få utlopp för känslor, men inte för att faktiskt uppnå något konkret (Olsen, 1968:135). Att det finns djurägare som skjuter över sina känslor på veterinären för att ”lätta på trycket”, visar på att det i yrket, förutom instrumentella konflikter, även finns expressiva konflikter.

5.2.2. Att förstå de situationer som uppstår

Vad utgörs de svåra situationerna av, förutom att de kan manifesteras i instrumentella eller expressiva konflikter? Två typer av situationer beskrivs av informanterna: dels situationer som är medicinskt svåra och dels situationer som är känslomässigt svåra. För att förstå de här situationerna så kommer ABC-modellen att användas. Modellen utgörs av en triangel med ett hörn för A (känslor och vilja), ett för B (beteende, direkt kommunikation och fysiska handlingar) och ett hörn för C (motsättningar och fördelning) (Jordan, 2013:3-6).

I de situationer som beskrivs som medicinskt svåra är djurägarna antingen inte nöjda med den vård som djuret fått, eller så har inte en behandling kunnat genomföras eller gått som förväntat. IP 1, som är relativt ny i yrket, men som har en annan karriär bakom sig, upplever de medicinskt svåra situationerna som värst eftersom den praktiska erfarenheten av många fall inte finns ännu. Enligt Jordan (2013) så startar konflikter ofta i C-hörnet och bör hanteras där, eftersom risk finns att konflikten ”sprider sig” till hörnen för känslor och fysiska handlingar.

När det finns olika uppfattningar mellan veterinär och djurägare angående vad man anser är lyckad medicinsk behandling, så befinner sig alltså konflikten i C-hörnet. IP 1 menar att hen ”tar diskussionen” direkt när det uppstår sådana motsättningar och således brukar inte de diskussionerna gå till fysisk handling (B-hörnet), såsom verbalt utåtagerande eller hot om våld, eller väckande av starka känslor (A-hörnet). Går det inte att komma överens i en sådan diskussion, så uppger flera av informanterna att man då får prata om det går att lösa motsättningarna (i C- hörnet). Både IP 7 och IP 2 uttrycker att de tycker att det är svårt att vårda ett djur när djurägaren visar att hen inte känner sig trygg med det.

I vissa fall så känns det istället som jag måste säga till dem att ”nu tycker jag inte att du visar att du har förtroende för oss längre. Så frågan är om vi ska göra mer för din hund här nu, eller du kanske ska söka någon annanstans”. (IP 2)

Situationer som är svåra känslomässigt blir genast mer komplicerade, eftersom de både innefattar C-hörnet för motsättning, men även A-hörnet där känslor spelar stor roll i agerandet. IP 3 beskriver svåra känslomässiga situationer med djurägare som exempelvis sedan tidigare upplever sig blivit illa bemötta, antingen på kliniken eller djursjukhuset de är på. Eller att de blivit illa behandlade hos någon annan. Djurägare som har en stark misstro till veterinärer i allmänhet på grund av att man läst skräckhistorier i sociala medier är också svårt menar IP 3. Om konflikten gått från C-hörnet till A-hörnet, så kan det ibland ha blivit oklart vad problemet var från första början och man bör försöka gå tillbaka till C-hörnet för att förstå den, men också den ursprungliga oenigheten (Jordan, 2013:3-6). Det är ingen av informanterna som uppgett att djurägarna de mött gått till fysiska handlingar, men däremot verbalt agerande genom argumentation (B- hörnet), utan de flesta konflikter rör sig mellan oenigheter (C-hörnet) och känslofyllda oenigheter (A-hörnet).

5.2.3. Hur förhåller sig informanterna till ämnet

Varför ämnet ”svåra situationer” engagerar, var också något som informanterna tillfrågades om. Att det inte hade gjorts särskilt mycket tidigare forskning kanske rentav berodde på att ämnet inte upplevdes nödvändigt att skriva om? Redan i urvalet förstod jag att så inte var fallet, antalet villiga informanter var fler än vad som kunnat intervjuas inom tidsramen.

Samtliga informanter är överens om att det är ett ämne som mer eller mindre varit närvarande hela deras karriär och ungefär hälften menar att de själva kämpar med hur de ska hantera svåra situationer. De som inte själva upplever problematiken, menar att de både hör och ser att kollegor, både på arbetsplatsen och bland kollegor över landet, mår dåligt över att de inte vet hur de ska hantera olika situationer. Det skulle kunna böttna i okunskap och då skulle man vilja veta om informanterna upplever att grundutbildningen eller arbetsgivare, försett dem med tillräcklig kunskap? Upplever veterinärer att de ibland saknar strategier eller tillvägagångssätt i sitt arbete? Både ja och nej.

Generellt en känsla som jag har haft väldigt, väldigt starkt och även många av mina kollegor.. är att vi blev inte veterinärer för att hantera jobbiga människor eller hantera människor överhuvudtaget. Utan vi blev ju

veterinärer för att vi älskar djur, älskar medicin och det var ju lite av en chock när man insåg hur stor del av yrket som faktiskt går ut på att hantera djurägarna. (IP 4)

5.2.4. Veterinärers förutsättningar och strategier

För att undersöka veterinärers förutsättningar för svåra situationer i yrket så tillfrågades informanterna kring vad de fått med sig i kommunikation och konfliktlösningskunskap från grundutbildningen. IP 1, som nyligen varit i grundutbildning till veterinär, uppger att utbildningen idag hyr in dramapedagoger för att iscensätta olika tänkbara situationer, antingen med varandra, med lärare eller med studenter. IP 5 som arbetat längst av informanterna, anser tillsammans med övriga informanter att man möjligtvis haft någon ”etikdag” där man diskuterat hur man kan agera när situationer blir väldigt etiskt tuffa och man möter människor i sorg.

Framförallt är alla informanter överens om att det först var när de kom ut för att göra praktik på klinik eller gå bredvid någon som de faktiskt kom i kontakt med hanteringen av svåra situationer. Det här förutsätter att det på arbetsplatsen finns tid för veterinärstudenter och nyutexaminerade att antingen ha en utsedd handledare, eller ett kollegialt stöd. Förutsättningarna för att få stöd hos äldre eller mer erfarna kollegor ser tyvärr inte likadana ut överallt enligt informanterna.

En av informanterna, IP 6, har handlett studenter på grundutbildningen och då fått en kurs i klinisk pedagogik, alltså hur man kan möta och samtala med patienter. Kursen hölls av en läkare från Akademiska sjukhuset i Uppsala, men erbjöds bara de som arbetade på institutionen. Kursen hölls bara några år, och gör det inte längre för att den läkaren började arbeta med något annat. En sådan kurs anser hen skulle behöva erbjudas även till studenterna. Hen har senare även gått en utbildning i konflikthantering för att hen skulle axla en chefsroll och upplever efter de erfarenheterna att hen klarar av svåra situationer på ett bra sätt.

Informanterna tillfrågades även om de fått utbildning eller stöd i konflikt- och kommunikationsträning av sin arbetsgivare, svaren beskrevs på olika sätt av samtliga informanter. Samstämmighet verkade inte finnas, i alla fall inte bland informanterna för studien. Men något som det fanns samstämmighet i, är att oavsett om verksamhetschefen själv kommer från djursjukvårdsbranschen, eller har annan bakgrund inom ekonomi/ management etc., så verkar inte frågan prioriteras kring hur man ska utbilda veterinärer regelbundet inom kommunikation och hantering av svåra situationer.

Vilka strategier använder sig veterinärerna då av i svåra situationer? Lågaffektivt bemötande är en metod för att stävja problem och konfliktskapande beteende och förhindra eskalation, det innefattar att medvetet visa sig lugn genom sitt kroppsspråk, skapa avstånd till motparten och undvika längre ögonkontakt (Chipumbu, 2017:39-40). Samtliga informanter uppger att de medvetet försöker att agera lugnt. Ord som frekvent används av informanterna för att beskriva det här är ”inte verka stressad”, ”vara inkännande”, ”lyssna”, ”ta sig tid”, ”röra sig långsamt”. Informanterna använder sig alltså idag av lågaffektivt beteende i varierande utsträckning för att undvika att situationer urartar.

Men att hela tiden ”vara inkännande” och fokusera på motpartens känslor för att undvika att situationen ”hettar till” eller bara för att helt enkelt göra ett bra jobb, kan också ha en baksida. Individer som arbetar i vårdgivande yrken kan drabbas av något som kallas ”empatitrötthet” eller som det kallas på engelska, ”compassion fatigue” (Svensk MeSH, u.å.). När man blir empatitrött så har man det svårt att, jämfört med tidigare, känna medlidande och medkänsla (Egidius, u.å.). Det här kan, enligt Egidius (u.å.) bero på att man helt enkelt blivit överväldigad och utmattad av andras olycka och lidande.

IP 3 beskriver att hen på nära håll har sett hur man som veterinär kan bli konsumerad av dessa känslor och beskriver att man hela tiden måste tänka på att skjuta tillbaka ansvaret till ”dess rätta ägare” för att inte ”drunkna”. Exempelvis om en djurägare inte har råd att behandla sitt djur, så är det fortfarande djurägarens ansvar. Även om man som veterinär känner att det är otroligt sorgligt att pengar ska få avgöra vårdens omfattning. IP 3 menar att man konstant måste påminna sig om att man inte kan, eller ska ta ansvar för djurägarens förutsättningar, för att man då riskerar att ”gå sönder”.

En annan informant, IP 7, har själv erfårit vad som skulle kunna liknas vid empatitrötthet. Lösningen blev att gå ner i tjänst och helt sluta arbeta med akuta fall. Numera jobbar hen övergripande med planerade operationsåtgärder som inte är akuta och på förhand i lugn och ro kan diskuteras med djurägaren. Men det var en lång process innan hen förstod vad som behövde ändras för att hen skulle må bra igen.

Jag har ju inte hittat någon annan lösning än att faktiskt tillslut ta mig själv bort från de situationerna för att jag tycker det är.. pest, verkligen. Jag försökte förändra mig själv och jag tänkte ”om jag är duktigare, så

blir det bättre”, ”om jag lär mig mer blir det bättre”, ”jag ska bara ha mer skinn på näsan, det är mitt fel att jag blir ledsen”. Alltså jag höll på så i kanske tio.. elva års tid. Hela tiden tänkte jag att ”jag ska nog inte vara veterinär, jag kanske ska göra något annat, jag borde göra något annat”.. men jag älskar ju det här. (IP 7).

5.2.5. Ansvar, en stor del av veterinäryrket

Förutom de kommunikativa strategierna och hur man arbetar med sig själv för att klara av de svåra situationer som kan rymmas i arbetet som veterinär, så finns det också ett antal lagar och bestämmelser som veterinärerna måste förhålla sig till. Men bestämmelserna kan också utgöra verktyg för veterinärerna att använda sig av för att bedöma och hantera olika situationer som kan vara svåra.

Veterinärer och personal inom djursjukvården i Sverige är, enligt djurskyddslagen (1988:534), anmälningsskyldiga om det finns misstanke kring att djur inte lever, eller sköts om i linje med djurskyddslagstiftningen i landet (Jonsson et al., 2017:22). Beroende på situationens karaktär, så kan veterinären vara skyldig att dels ensam, eller tillsammans med en kollega, dokumentera vad det är som man blivit varse om, kontakta länsstyrelsen, polisen och om det är riktigt illa så får veterinären ta omedelbart beslut om vård eller avlivning (Jonsson et al., 2017:4). Just i fallet kring akut avlivning är kravet att djuret är i så pass illa skick att lidandet omedelbart måste upphöra (Jonsson et al., 2017:4). Samtliga informanter tar upp lagstiftningen kring djurskydd och att det är något att stödja sig emot när man får in svåra fall av djur som inte skötts väl, därför är djurskyddsfall viktiga att nämna i sammanhanget.

Samtidigt som veterinärer har möjlighet att använda sig av lagbestämmelser för att kunna vara rak i kommunikationen med djurägarna så har även djurägarna möjlighet att anmäla veterinären till Veterinära ansvarsnämnden. Ansvarsnämnden är en myndighet som ligger under Jordbruksverket och har i uppgift att bedöma medicinska fel gjorda av veterinärer eller annan djursjukvårdspersonal (Ansvarsnämnden för djurens hälso- och djurvård. u.å.). Myndigheten betalar inte ut ersättningar vid felbehandling men gör utförliga utredningar om fall där man misstänker att djursjukvårdspersonal gjort fel i sin yrkesutövning och kan återkalla legitimationer (Ansvarsnämnden för djurens hälso- och djurvård. u.å.).

Att bli, eller rädslan för att bli anmäld till ansvarsnämnden, beskrivs av två av informanterna som ytterligare en typ av svår situation som de kan ställas för. IP 2 menar att det ofta är den

veterinär som djurägaren träffar sist i behandlingen, som bara lämnar hem djuret, som hen kommer ihåg namnet på och anmäler. IP 2 liknar chansen att bli anmäld till ansvarsnämnden vid ett lotteri. Även IP 3 menar att det är ”ren tur” att hen inte blivit anmäld och menar också att det beror på när i processen med djurets behandling som man varit involverad. Även rädslan för att bli anmäld kan ibland bli oproportionerligt stor, beroende på vilket kollegialt stöd man har, särskilt av sin arbetsgivare.

Vi har en bra chef, så när de säger att de ska anmäla, att de ska ”sätta dit oss” när de är missnöjda, där har vi ju det bra genom att vi har en chef som säger ”ja, men anmäl oss då, varsågod, här har du numret”. Att hon inte har backat tillbaka och sådär, för det kan man ibland få en känsla från andra, från vissa ställen, att de är så rädda för att bli anmälda. /---/ Där är jag glad att vi har en chef som har stått upp. Gör vi fel så får vi stå för det, men gör vi inte det, så varsågod anmäl oss. Det får inte vara en sån skräck att djurägare ska ha ett ”vapen” att hänga om halsen på en. (IP 3)

Djur eller djurägare som drabbas av våld i nära relationer är också en potentiellt svår situation att handskas med som veterinär menar IP 5. Veterinärer som träffar många djur och djurägare kan observera om djuren som de träffar och/ eller djurägarna ger sken av att vara utsatt för våld i hemmet. Men veterinärer har ännu inte anmälningsplikt, eller fler skyldigheter än någon annan i samhället att försöka hålla utkik och orosanmäla. Det är dock värt att nämna ett begynnande arbete mot våld i nära relationer som även drabbar djur, eftersom det kan komma att bli svåra situationer för veterinärerna om de blir mer involverade, eller ansvarsbundna i det arbetet.

Länsstyrelsen i Hallands län tog förra året fram en broschyr som informerar kring hur våld i nära relationer där djur är involverade kan se ut och kännas igen (Länsstyrelsen Hallands län, 2018). Broschyren från Länsstyrelsen i Hallands län tar även upp den ideella föreningen VOOV (Veterinär omtanke om våldsutsatta) som bland annat kan hjälpa våldsutsatta med hem där de får ta med sina djur, eftersom jourhem och skyddade boenden traditionellt sett inte tillåter djur (Länsstyrelsen Hallands län, 2018). IP 5 medger att hen i dagsläget känner sig okunnig och oinformerad kring hur den skulle kunna identifiera eventuell problematik. Hen menar också att det är något som man hos länsstyrelserna borde arbeta mer med och att sedan utbilda veterinärer i vad de kan göra i sin yrkesroll.

5.2.6. Vilka tycks vara de viktiga kompetenserna hos en veterinär, gällande svåra situationer i yrket?

Weitzman och Weitzman (2003:525-527) redogjorde i en artikel i *Clinical Psychology Review* för sex kompetenser som ansågs vara värdefulla i kommunikation och konstruktiv konfliktlösning. Dessa var dels att kunna vara självutlämnande och att kunna förklara utan att anklaga, men också att kunna lyssna aktivt och kunna se saker ur fler perspektiv än det egna (Weitzman och Weitzman, 2003:525-527). Avslutningsvis så innebar kompetenserna även att kunna omforma tänkandet och se situationer utifrån, samtidigt som man har förmågan att tänka fritt kring lösningar, utan att ha en egen agenda (Weitzman och Weitzman (2003:525-527).

För att kunna förstå varför vissa veterinärer upplever sig klara av svårare situationer på ett bra sätt, så kommer det som informanterna uppgett att de gör, jämföras med Weitzman och Weitzmans (2003:525-527) kärnkompetenser. Vidare kommer även andra faktorer som, enligt informanterna är avgörande för att man ska klara av svåra situationer i yrket, att redogöras för.

Att kunna förklara, men också att lyssna aktivt beskriver samtliga informanter som en essentiell del av yrket. Det är det som hjälper veterinären att kunna möta djurägaren genom att försöka förstå hur djurägaren ser på vad som felar djuret, det här sätter också fingret på ytterligare en kompetens, vilket är att kunna se saker ur olika perspektiv.

Djurägare kommer med så olika förutsättningar. /---/ Vissa vill inte prata om djuret, vad som har hänt eller varför de beslutat om någonting. Andra vill det. Där blir man lite terapeut nästan och får bekräfta att de fattat rätt beslut och så. (IP 1)

Men inte alla veterinärer berättar att de arbetar med att vara självutlämnande, omforma tänkandet och göra problemet gemensamt och att tänka fritt kring lösningar. Däribland det sistnämnda kan vara svårt, IP 1 och IP 6 menar att man ibland ser saker medicinskt med djuret som indikerar på att djuret inte mår väl, men det kan vara svårt att bevisa det för djurägaren. I de fallen där det är svårt att visa på att djuret lider, så finns en vilja att hjälpa djuret och man riskerar då att blanda in eget tyckande i förslag på lösningar. Att inte lägga det egna tyckandet åt sidan kan vara problematiskt i konstruktiv konfliktlösning och kommunikation enligt Weitzman och Weitzman (2003). Men att ge ett medicinskt utlåtande är samtidigt veterinärens jobb.

Det var någon som någon gång sa till mig, på någon kurs, att ”försök aldrig övertala en djurägare till att göra något kirurgiskt för det brukar bara bli dumt” /---/. Ibland skulle man vilja säga ”nu tar vi bort den här knölen”, men så måste man ju vara mer psykologisk så de kommer fram till de på egen hand. (IP 5)

Genomgående i intervjuerna skulle man kunna säga att det är hälften av informanterna som upplever att de klarar av de svåra situationer som de ställs inför i yrket och hälften av dem klarar av de svårare situationerna mestadels, men känner ibland sig maktlösa i situationerna. De fyra informanter som arbetat längst (IP 3, IP 4, IP 5 och IP 6) uppger i större utsträckning att de, förutom att lyssna aktivt och kunna förklara som samtliga informanter var överens om, även uppger agerande som kan liknas vid flera kompetenser som Weitzman och Weitzman (2003) beskrivit. De kompetenser som då syftas, är att kunna omforma tänkande och agerande tillsammans med att kunna ”sänka garden” och vara självutlämnande i yrket.

Är längden på erfarenhet avgörande för att känna sig trygg i svåra situationer i veterinäryrket? Utefter de sju intervjuer som gjorts för denna studie, så verkar det här vara så. IP 3 menar att åren i yrket gjort att man har enklare för att se saker ur perspektiv och inte ta åt sig, som hen menar att yngre eller mer oerfarna veterinärer ofta gör. IP 6 menar också att hen ”går in i rollen som veterinär” och därmed inte tar saker personligt om djurägarna skulle bete sig illa, men det är också något som hen inte gjorde i början av sin karriär.

Men med konstaterandet att äldre eller mer erfarna veterinärer tycker sig klara av svåra situationer bättre, ska man även ska ha i åtanke att längre yrkeserfarenhet inte bara innebär att man har upplevt mer i yrket. Om man arbetat länge, så har man även levt länge och upplevt situationer utanför sitt yrke som människa i samhället. Det sistnämnda pekar både IP 1 och IP 7 på. IP 1 har en tidigare karriär som jurist bakom sig och har genom det förvärvat vad hen beskriver som värdefulla erfarenheter för veterinäryrket, såsom att inte ta saker personligt och kunna gå in i en roll. IP 7 har innan hen började arbeta som veterinär arbetat med ett serviceyrke och upplever att de interaktionerna med människor genom servicebranschen har varit användbara erfarenheter i veterinäryrket.

6. Sammanfattande slutdiskussion

Den här uppsatsen skrevs med grundläggande intention att bryta ny mark för arbetsvetenskapen. Eftersom djursjukvården som arbetsområde inte undersökts i särskilt stor utsträckning i Sverige, så var det ett självklart val av ämne. Avgränsningarna och resultatet av uppsatsen är tillsammans med förslag på tidigare forskning tänkt att enkelt kunna implementeras i vidare arbetsvetenskaplig utforskning av djursjukvården.

Efter att ha läst tidigare forskning, och även ett antal kandidatexamensuppsatser, stod det klart att ett tydligt konfliktteoretiskt perspektiv inte applicerats på djursjukvården tidigare. Studiens syfte blev då att undersöka veterinärers förhållande till känsloladdade situationer, även benämnt som svåra situationer, i mötet med djurägare genom kvalitativ metod. Kartläggningen skulle också göras genom att skapa en förståelse för de förhållningssätt och kompetenser som utövas av veterinärer i dessa situationer och hur väl man upplever att dessa fungerar.

Vilka typer av svårhanterliga situationer möter veterinärer i mötet med djurägare?

De typer av svåra situationer som veterinärer beskriver att de erfarit i mötet med djurägare är dels det som veterinärerna inte upplever sig förberedda på. Det är de medicinskt svåra situationerna där man inte vet hur man ska, eller kan göra något mer för att bättra djurets tillstånd. Det innefattar också de situationer som är känslomässigt och etiskt svåra, när man inte kunnat förutse en negativ utveckling i ett patientfall, när olyckan varit framme, när ekonomin inte räcker till att behandla djuret eller situationer där avlivning är ett faktum.

Etiska konflikter har sedan tidigare beskrivits vara närvarande i veterinäryrket hos nordamerikanska veterinärer (Moses et al., 2018:6). Det går även att dra paralleller till humansjukvården där man menar att sjuksköterskor upplever sig som osäkra när de ställs inför etiskt svåra situationer där de menar att etiska principer för verksamheten och träning i konflikthantering kan utgöra stöd, men inte lösa alla situationer som uppstår (Dahlkvist, 2008:29).

Men det innefattar också det som veterinärer är desto mer medvetna om och förberedda på, dels från grundutbildningen och från att ha arbetat i praktiken. Det är situationer som djurskyddsfall där veterinärerna är skyldiga att agera enligt djurskyddslagen, men även de lägen när ansvarsnämnden kontaktas, antingen av kollegor eller djurägare. Farhågan att bli anmäld till

ansvarsnämnden är ständigt närvarande och en upplevelse av slumpmässighet och orättvisa finns grundat i de farhågorna.

Det som kan komma att bli svåra situationer i framtiden är om veterinärer kan tänkas bli mer ansvarsskyldiga och engagerade i arbetet kring hur man kan hindra våld i nära relationer där även djur är med i bilden.

Vilka strategier använder veterinärerna för att förebygga och hantera dessa situationer?

Det finns både likheter och skillnader i sättet att arbeta som veterinär, dels för att undvika att hamna i en svår situation med en djurägare, men också att hantera situationen när den uppstår.

Där likheterna finns ligger lågaffektivt bemötande, att inte trigga ett problemskapande beteende samt att arbeta aktivt med att hålla sig lugn (Chipumbu, 2017:39-40). Många veterinärer är ytterst medvetna om sitt kroppsspråk och sitt sätt att uttrycka sig på. Man vill exempelvis inte ge intrycket av att vara stressad, fastän man är det och man försöker inte att ta strid i sakfrågor när veterinär och djurägare inte anser samma saker. Vikten av att kunna förklara och lyssna aktivt är också något som anses bidra positivt till förhindrande av konflikt, eller konstruktivt hanterande av sådan (Weitzman och Weitzman, 2003:525-527) och har upplevts unisont bland informanterna.

Vissa paralleller går att dra till det beteende hos läkare som Wolf (1988) menade använder som konfliktundvikande strategi, närmare bestämt att återkalla sina rekommendationer/vidareremittera patienten. Om läkaren inte anser att hen kan, eller vill behandla patienten så förekommer ett slags bortskjutande (Wolf, 1988:197-200). Den här strategin förekom även hos informanterna i den här studien, då i de fallen av att man inte kände att djurägaren hade förtroende för en längre och att man föreslog att djurägaren sökte vård hos annan veterinär.

Samtidigt finns skillnader i det upplevda ansvaret kring sådant som inte är lagstadgat ansvar eller ansvar förmedlat från grundutbildningen som veterinär och det riskerar att resultera i en håglöshet inför andras olycka och lidande. Empatirötthet riskerar att drabba individer i vårdgivande yrken (Svensk MeSH, u.å.) och äldre och/eller mer erfarna veterinärer tycks vara medvetna i större utsträckning om att de då och då strategiskt måste reflektera över ansvarsfördelning mellan veterinär och djurägare för att klara av arbetet.

En unison åsikt som framkommer från samtliga informanter är också att man anser att grundutbildningen av veterinärer i Sverige idag brister i att förmedla verktyg inom kommunikation och konflikthantering. Det kan jämföras med resultaten av en nyligen gjord, större kvantitativ studie som presenterats under tidigare forskning, där nordamerikanska veterinärer studerats (Moses et al., 2018:6) Resultaten från den studien visade att merparten (70%) av veterinärerna uppgav att de saknade utbildning i konfliktlösning (Moses et al., 2018:6).

Går det att urskilja kompetenser hos de veterinärer som anser sig att väl förstå och klara av konflikter och svåra situationer i mötet med djurägare?

Utifrån den här uppsatsen, så går det att urskilja vissa kompetenser och förutsättningar som återfinns hos de veterinärer som anser sig klara av svåra situationer med djurägare på ett bra sätt.

Utifrån de sju intervjuer som gjorts så går det att urskilja att förutsättningar som livserfarenhet, yrkeserfarenhet och tidigare arbetslivserfarenhet verkar vara avgörande för om man anser sig klara kommunikation och svåra situationer med djurägare. Eftersom erfarenhet ofta är synonymt med ålder och eftersom livslängd innebär fler olika sorters erfarenheter, så anses det i denna uppsats spela roll om man är äldre eller yngre. Men det skulle likväl kunna ifrågasättas med att man istället närmare studerar olika veterinärers grundutbildning, eftersom förberedelsen för svåra situationer med djurägare varierade mellan informanterna som har utbildat sig olika år.

Förutsättningar som möjlighet att ta stöd i kollegor, specifikt där yngre eller mer erfarna kan ta stöd i äldre eller mer erfarna kollegor tycks spela roll för merparten av informanterna, medan IP 6 som klinikchef menar att det inte alltid är så. IP 6 menar att det kollegiala stödet inte alltid spelar roll för alla individer, utan snarare beror på tidigare erfarenheter i livet och hur man är som person.

De kompetenser som urskiljs hos de veterinärer som anser sig vara trygga i svårare situationer med djurägare är de veterinärer som utöver aktivt lyssnande och förklaringsförmåga även besitter förmågan att vara självutlämnande, omforma tänkandet för att göra problemet mellan veterinär och djurägare gemensamt och kunna tänka fritt kring lösningar utan egna tyckanden. Dessa kompetenser tycks vara synonyma med att man besitter förmågan att gå in i en roll som

veterinär och inte blandar in den egna stoltheten för att inte påverkas i samma utsträckning av eventuell negativ interaktion med djurägare.

Eftersom studien baseras på sju intervjuer, där erfarenhet och typ av arbetsgivare varierar, så speglar uppsatsen endast en del av veterinärernas upplevelser, men långt ifrån allas. Hade undersökningen gjorts kvantitativt på en totalpopulation, exempelvis en enkät som skickades ut till samtliga yrkesaktiva medlemmar i SVF, hade självklart mer konkreta siffror kring omfattningen av hur veterinärer upplever svåra situationer i mötet med djurägare kunnat presenteras. Samtidigt hade standardiserade svarsalternativ inte haft utrymme för veterinärernas egna ord, skildringar och anledningar till svaren. För att det inte skulle bli en alltför lång enkät så hade det förutsatt en tidigare hypotes eller förståelse, vilket inte fanns innan och hade likväl behövt problematiseras precis som intervjudatan.

6.1. Förslag på vidare forskning

För vidare forskning, så skulle jag vilja föreslå ett fortsatt utforskande av svåra situationer inom djursjukvården eftersom området inte är särskilt utforskat ur arbetsvetenskapligt perspektiv. Med utgångspunkt från den här uppsatsen skulle vidare forskning kunna behandla:

- Veterinärers psykosociala arbetsmiljö. Davidoff och Jansson (2010) kom fram till att veterinärer har ett emotionellt belastande arbete (Davidoff och Jansson, 2010) och därför är den psykosociala arbetsmiljön intressant. Informanter i den här studien menade att medicinskt arbete kan utföras på olika sätt och många veterinärer drar sig inte för att kommentera andra veterinärers arbete. Informanterna uppgav även att det finns mycket stöd att få i kollegiet som veterinär, stöd som varit intressant att kartlägga enligt Karasek och Theorells krav-kontroll- och stödmodell (Karasek & Theorell, 1990)
- Hur arbetsgivare på djurkliniker och djursjukhus (både större aktörer och koncerner, samt privatägda) ser på svåra situationer med djurägare utifrån den här uppsatsen där ett antal veterinärers bild ges.
- Hur svenska djurägare ser på svåra situationer när de söker vård för sitt djur. Hur djurägare upplever djursjukvården i allmänhet, samt prissättningen är också intressant eftersom informanterna i den här studien upplever att det spelar stor roll för många djurägare när de söker vård. Liknande studier har, som tidigare presenterats under avgränsningar, gjorts i Nordamerika (Kanada) kring djurägares uppfattning av monetära aspekter när de söker djursjukvård (Coe et al., 2007). Både samhällsekonomiska och

kulturella skillnader kan finnas i en jämförelse med svenska djurägare och därför räcker inte Coe et al. (2007) tolv år gamla studie för att vi ska kunna förstå djurägare i Sverige.

- Den faktiska och praktiska kunskapen kring kommunikation och konflikthantering i läroböcker och kursplaner som används i grundutbildningen för veterinärer, förslagsvis genom en litteraturstudie.

Vidare arbetsvetenskaplig forskning skulle även kunna undersöka hur individer i andra yrkesgrupper inom djursjukvård och djurskydd ser på svåra situationer, dels i mötet med djurägare men kanske även i det kollegiala samarbetet och i mötet med myndigheter. Yrkesgrupper som syftas är djursjukskötare, distriktsveterinärer, länsveterinärer samt djurskyddshandläggare, vilka nämns i uppsatsens avgränsning, har hittills inte ägnats någon forskning.

7. Litteratur- och källförteckning

AniCura group (2019) ”Kort om AniCura”, <https://www.anicuragroup.com/sv/om-anicura/kort-om-anicura/> hämtad 2019-05-03.

AniCura group (2018) ”Quality and sustainability report 2018”, <https://www.anicuragroup.com/globalassets/group/documents/quality/anicura---quality-and-sustainability-report-2018.pdf> hämtad 2019-05-03.

Ansvarsnämnden för djurens hälso- och djurvård (U.å.) ”Om nämnden”, Jordbruksverket, <http://www.vetansvar.se/omnamnden.4.307b1efa16147dc52571d3f3.html> hämtad 2019-05-02.

Blå stjärnan Akademin (2018) ”BSA Meeting 2019”, <https://www.blastjarnan.se/meeting-2019> hämtad 2019-05-03.

Blå stjärnans Djursjukhus (U.å.) ”Stiftelsen Blå Stjärnan”, <https://www.blastjarnan.se/om-oss/stiftelsen-bla-stjarnan> hämtad 2019-05-03.

Brannick, Erin M., DeWilde, Caitlin A., Frey, Erin., Gluckman, Tracy L., Keen, Jeremy L., Larsen, Michelle R., Mont, Stephanie L., Rosenbaum, Matthew D., Stafford, Julie R., Helke, Kristi L (2015) ”Taking stock and making strides toward wellness in the veterinary workplace”, *Journal of the American Veterinary Medical Association*, vol. 247, s. 739-742.

Chipumbu Havelius, Axel (2016) *Lågaffektivt bemötande*, Lund: Studentlitteratur.

Coe, Jason B., Adams, Cindy L., Bonnett, Brenda N (2007) ”A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of the monetary aspects of veterinary care”, *Journal of the American Veterinary Medical Association*, vol. 231, s. 1510-1518.

Coe, Jason B., Adams, Cindy L., Bonnett, Brenda N. (2009) ”Prevalence and nature of cost discussions during clinical appointments in companion animal practice”, *Journal of the American Veterinary Medical Association*, vol. 234, s. 1418-1424.

Datainspektionen (2018) ”Dataskyddsförordningens grundläggande principer”, <https://www.datainspektionen.se/lagar--regler/dataskyddsförordningen/grundlaggande-principer/> hämtad 2019-04-01.

Dahlkvist, Eva (2008) ”Konflikter och konflikthantering inom Sjuksköterskeyrket - en litteraturstudie”, Kandidatuppsats, Högskolan i Gävle, <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:119833/FULLTEXT01.pdf> hämtad 2019-05-09.

Davidoff, Yvette., Jansson, Mikaela (2010) ”Veterinärers arbete: En studie om etik, ansvar och känslor”, Kandidatuppsats, Högskolan i Halmstad, <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:425754/FULLTEXT02.pdf> hämtad 2019-04-25.

Edvardsson, Bo (2009) ”Grundläggande statistiska begrepp vid psykologisk forskning och personbedömning - ett kort utbildningsPM”, Örebro Universitet, <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:306112/FULLTEXT01.pdf> hämtad 2019-04-17.

Egidius, Henry (U.å.) ”Compassion fatigue”, Natur & Kulturs Psykologilexikon, Psykologiguiden, <https://www.psykologiguiden.se/psykologilexikon?Lookup=compassion%20fatigue> hämtad 2019-04-29.

Gerge, Anna (2011) ”Skattningsformuläret PROQOL – (Professional Quality Of Life Scale) för att bedöma professionell livskvalitet”, ProQOL.org, https://proqol.org/uploads/ProQOL_5_Swedish.pdf hämtad 2019-04-26.

Hartman, Jan (2001) *Grundad teori: teorigenerering på empirisk grund*, Lund: Studentlitteratur

Jervinge, Kristofer., de la Cruz, Ivar (2016) ”Ohållbar arbetsbelastning för djursjukskötare riskerar leda till sämre djursjukvård”, Via TT, <https://via.tt.se/pressmeddelande/ohallbar-arbetsbelastning-for-djursjukskotare-riskerar-leda-till-samre-djursjukvard?publisherId=2258785&releaseId=2270622> hämtad 2019-04-24.

Jonsson, Per., Sjögren, Nathalie., Carlsson, Sara., Dahlén, Björn., Schönberg, Gunilla., Ottinger, Therese., Berg, Lotta (2017) ”Djurskydd i kliniken – Hantering av djurskyddsfall i smådjursklinisk verksamhet”, Sveriges Veterinärmedicinska Sällskap, <http://www.svf.se/Documents/S%C3%A4llskapet/SVS-projekt/Riktlinje%20Djurskydd%20i%20kliniken%20%E2%80%93%20hantering%20av%20djurskyddsfall%20i%20sm%C3%A5djursklinisk%20verksamhet.pdf> hämtad 2019-05-02.

Jordan, Thomas (2013) ”Konfliktkunskapens ABC, version 2”, Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap, Göteborgs universitet, https://socav.gu.se/digitalAssets/1421/1421368_22konfliktabc.pdf hämtad 2019-04-29.

Jordbruksaktuellt (2017) ”Distriktsveterinärernas arbetsmiljö: ”Vi jobbar för att lösa det””, <https://www.ja.se/artikel/54286/distriktsveterinarernas-arbetsmiljo-vi-jobbar-for-att-losa-det.html> hämtad 2019-04-24.

Jordbruksverket (2017) ”Veterinärstudenter”, <http://www.jordbruksverket.se/amnesomraden/djur/djurhalsopersonal/arbeteinomdjurenshalso ochsjukvard/veterinarstudenter.4.32b12c7f12940112a7c800021817.html> hämtad 2019-04-20.
Jordbruksverket (2018) ”Specialistkompetens som veterinär”, <http://www.jordbruksverket.se/amnesomraden/djur/djurhalsopersonal/arbeteinomdjurenshalso ochsjukvard/specialistkompetenssomveterinar.4.32b12c7f12940112a7c800024453.html> hämtad 2019-05-01.

Jordbruksverket (2019) ”Veterinär, Så ansöker du om legitimation som veterinär”,
<http://www.jordbruksverket.se/amnesomraden/djur/djurhalsopersonal/arbeteinomdjurenshalsoochsjukvard/veterinar.4.32b12c7f12940112a7c800021806.html> hämtad 2019-04-20.

Karasek, Robert & Theorell, Töres (1990) *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*, New York: Basic Books.

Konkurrensverket (2018) ”Konkurrensen i Sverige 2018 – Kapitel 19 Djursjukvårdsmarknaden”,
http://www.konkurrensverket.se/globalassets/publikationer/rapporter/rapport_2018-1_kap19-djursjukvårdsmarknaden.pdf hämtad 2019-05-03.

Länsstyrelsen (U.å.) ”Skötsel av djur”, Länsstyrelsen västra Götalands län,
<https://www.lansstyrelsen.se/vastra-gotaland/privat/djur-och-natur/skotsel-av-djur.html>
hämtad 2019-04-24.

Länsstyrelsen (2016) ”Djurskyddskontroll – vad innebär det?” Länsstyrelsen Jämtlands län,
<https://www.lansstyrelsen.se/download/18.10adba9e1616f8edbc975d/1526068739038/Djurskyddskontroll-vad-innebar-det-webb.pdf> hämtad 2019-04-24.

Länsstyrelsen Hallands län (2018) ”Våld mot djur och våld i nära relationer”,
<https://www.lansstyrelsen.se/download/18.5776ebef1633fba4a974723/1526479178022/V%C3%A5ld%20mot%20djur%20och%20v%C3%A5ld%20i%20n%C3%A4ra%20relationer.pdf>
hämtad 2019-05-02.

Mattson, Britt-Marie., Vogel, Sandra (2017) ”Är lågaffektivt effektivt? En kvalitativ studie om lågaffektivt bemötande i förskoleklass och grundskola”, Masteruppsats, Linnéuniversitetet, <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1151606/FULLTEXT01.pdf> hämtad 2019-04-29.

Moses, Lisa., Malowney, Monica J., Wesley Boyd, Jon (2018) ”Ethical conflict and moral distress in veterinary practice: A survey of North American veterinarians”, *Journal of Veterinary Internal Medicine*, vol. 32, s. 1-8.

Nationalencyklopedin (U.å.) ”Bias”,
[http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/bias-\(inom-statistiken\)](http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/bias-(inom-statistiken))
hämtad 2019-04-19.

Nationalencyklopedin (U.å.) ”Kvoturval”,
<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/kvoturval> hämtad 2019-04-19.

Nationalencyklopedin (U.å.) ”Obundet slumpmässigt urval”,
<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/encyklopedi/enkel/obundet-slumpmässigt-urval> hämtad 2019-04-19.

Patel, Runa och Davidson, Bo (2011) *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*, Lund: Studentlitteratur

Nationalencyklopedin (U.å.) ”Richard Lazarus”,
<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/richard-lazarus> hämtad 2019-04-30.

Olsen, Marvin E. (1968) *The process of social organization*. New York.

Regeringen (2015) ”Länsstyrelserna”, Regeringskansliet,
<https://www.regeringen.se/myndigheter-med-flera/lansstyrelserna/> hämtad 2019-04-24.

Spitznagel, Mary Beth., Ben-Porath, Yossef S. Rishniw, Mark. Kogan, Lori R. Carlson, Mark D. (2019) ”Development and validation of a Burden Transfer Inventory for predicting veterinarian stress related to client behavior”, *Journal of the American Veterinary Medical Association*, vol. 254, s. 133-144.

Svensk Djursjukvård (2018) ”Branschrapport 2018”,
<https://www.grona.org/siteassets/branschfragor/branschrapport-svensk-djursjukvard-2018.pdf> hämtad 2019-05-03.

Svensk MeSH (U.å.) ”Compassion Fatigue – Empatitrötthet”, Karolinska institutet,
<https://mesh.kib.ki.se/term/D000068376/compassion-fatigue> hämtad 2019-04-29.

Sveriges Veterinärförbund (U.å.) ”Det här är Sveriges Veterinärförbund”,
<http://www.svf.se/sv/Forbundet/Det-har-ar-Sveriges-Veterinarforbund/> hämtad 2019-04-17.

Sveriges Veterinärförbund (U.å.) ”Medlemskap”,
<http://www.svf.se/sv/Forbundet/Medlemskap/> hämtad 2019-04-18.

Thurfjell, Karin (2019) ”Inget vetenskapligt belägg för lågaffektivt bemötande”, Svenska dagbladet. <https://www.svd.se/expert-om-okade-valdet-skolan-anvander-metod-fel> hämtad 2019-04-29.

Trost, Jan (2010) *Kvalitativa intervjuer*, Lund: Studentlitteratur.

Vetenskapsrådet (2018) ”Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning”, CODEX - regler och riktlinjer för forskning,
<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> hämtad 2019-04-01.

Veterinärer i Väst (2019) "Veterinärer i Väst", Facebook,
<https://www.facebook.com/groups/192170604674839/> hämtad 2019-04-17.

Waller, Vivienne., Farquharson, Karen., Dempsey, Deborah (2015) *Qualitative social research: contemporary methods for the digital age*, Los Angeles: SAGE.

Weitzman, Patricia Flynn., Weitzman, Eben. A. (2003) "Promoting communication with older adults: protocols for resolving interpersonal conflicts and for enhancing interactions with doctors", *Clinical Psychology Review*, vol. 23, s. 523-535.

Wolf, Susan M. (1988) "Conflict Between Doctor and Patient", *The Journal of Law, Medicine & Ethics*, vol. 16, s.197-203.

Bilder

Figur 1 - Jordan, Thomas. (2013) "Konfliktkunskapens ABC, version 2", Institutionen för arbetsvetenskap, Göteborgs universitet,
https://socav.gu.se/digitalAssets/1421/1421368_22konfliktabc.pdf hämtad 2019-04-29.
Återgiven med tillstånd.

8. Bilagor

8.1. Bilaga 1: Missivbrev

Informanter sökes för examensarbete!

Efter snart avklarad kandidatexamen som arbetsvetare från Göteborgs universitet så ligger mina styrkor i analys och utvärdering av arbetslivsrelaterade frågor inom privat och offentlig verksamhet. Jag har valt att fokusera på ett område som idag inte är särskilt utforskat och som jag anser är både spännande och viktigt. Jag ämnar att undersöka och skapa kännedom kring veterinärers arbetssituation gällande känsloladdade situationer, däribland de konflikter som kan tänkas uppstå i arbetet.

Arbetar du som veterinär på klinik/djursjukhus och kan avvara 45-60 minuter för en intervju under **vecka 15-16** så vill jag gärna komma i kontakt med dig! Ålder och arbetslivserfarenhet spelar ingen roll, (jag ser gärna en variation) och deltagandet är anonymt. Intervjun kan ske likväl i person inom västra Götaland, som via telefon eller via Skype (geografisk position spelar därför ingen roll).

Kontakta mig för intresse eller frågor via mina kontaktuppgifter nedan:

tfn: 0730 326 594

mail: ellensofiekarolin@gmail.com

*Självklart följer mitt arbete forskningsrådets etiska principer för humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning vilket innefattar höga krav på information, samtycke, konfidentialitet och nyttjande:
<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>*

Med vänlig hälsning,
Ellen Broomé

8.2. Bilaga 2: Informantbrev

Hej informant!

Det här är en bekräftelse på att vi har en inbokad intervju XX/XX klockan XX-XX via XX. Intervjun kommer att ta cirka 60 minuter och frågorna kommer att beröra din arbetssituation som veterinär gällande känsloladdade situationer, däribland de konflikter som kan tänkas uppstå i arbetet i mötet med djurägare.

Jag bifogar intervjuguiden för dig att läsa igenom inför vår intervju, det är viktigt för mig att du är väl underrättad om vad vi kommer att prata om under intervjun. Intervjuerna kommer att spelas in för att jag lättare ska komma ihåg vad som sagts och det är endast jag och min handledare som kommer att ha åtkomst till materialet. Det här är en del i de etiska principer som mitt examensarbete följer, nedan följer bestämmelserna i sin helhet och jag vill rekommendera dig att läsa igenom dem inför intervjun.

Etiska principer för arbetet

Enligt Vetenskapsrådets (2018) forskningsetiska principer kommer de fyra huvudkraven att arbetas efter under arbetet. Det här innefattar informationskravet: att samtliga informanter skall på förhand, vid intervju och vid uppsatsens publicering att informeras löpande vad deras deltagande förutsätter. Informanterna kommer alltså informeras om vilka frågor som ska ställas, att intervjun kommer att spelas in, vad materialet ska användas till, var uppsatsen kommer att publiceras och när, samt att deras identitet kommer att anonymiseras.

Informanterna kommer enbart att uppges vid alias (ej könat), yrkesroll, yrkeserfarenhet i år och storlek på arbetsplats. Information som kan komma att bli tillgänglig för studenten, såsom personuppgifter, geografisk position eller namn på arbetsgivare, kommer att uteslutas ur allt nedskrivet material för att uppfylla konfidentialitetskravet.

För att tillgodose samtyckeskravet så intervjuas enbart myndiga personer för att informanterna själva ska kunna ingå samtycke för deltagande efter att de tagit del av informationen från studenten. Insamlat material från intervjuerna kommer enbart lagras av uppsatsskrivaren, delas med behörig handledare och raderas efter uppsatsens färdigställande för att uppfylla nyttjandekravet. Informanterna kan när som helst själva begära ut den information som de gett uppsatsskrivaren och be om att få den raderad.

Källa: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Ovanstående principer går även i linje med Datainspektionens (2018) grundläggande principer av personuppgiftshantering enligt GDPR (The General Data Protection Regulation). Där krav ställs på att enbart nödvändiga uppgifter samlas in, att anledning för insamling först motiverats och godkänts av ägaren av uppgifterna samt att ägaren av uppgifterna när som helst kan be om att få uppgifterna raderade.

Källa: <https://www.datainspektionen.se/lagar--regler/dataskyddsförordningen/grundlaggande-principer/>

Med vänlig hälsning,

Ellen Broomé

Tfn: 0730 326 594

E-post: ellensofiekarolin@gmail.com

8.3. Bilaga 3: Intervjuguide

Som veterinär, hur skulle du generellt säga att djurägare beter sig i mötet med dig?

- lyssnar, visar respekt?
- krävande, vill ifrågasätta din kompetens?
- orolig, ledsen, upprörd?
- är det generellt sett samma bemötande, eller varierar det, varför tror du det här?

Vilka sorters svåra situationer har du erfarenhet av?

- några fler?

I dessa svåra situationer, hur upplever du dem?

Hur brukar du försöka att hantera sådana situationer?

- vad brukar fungera väl?
- vad brukar inte fungera lika väl?

Har du utvecklat något, eller några, egna tillvägagångssätt för att förebygga konflikter eller andra svårhanterliga situationer med djurägare?

Har du någon gång, under din utbildning, fått kunskap kring hur man bör bemöta djurägare i svåra situationer?

- fått kunskap kring konfliktens natur och konflikthantering?

Har du någon gång, under din yrkesverksamma tid, genom arbetsgivare fått kunskap kring hur man bör bemöta djurägare i svåra situationer?

- fått kunskap kring konfliktens natur och konflikthantering?

Vilket råd skulle du vilja ge (gällande hur hanterar svåra situationer i mötet med djurägare) till de veterinärstudenter och som börjar sommarjobba om några veckor?

Varför valde du att delta i den här undersökningen?