



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

**En kvalitativ studie om hur nya och erfarna socialsekreterare
påverkas av det emotionella lönearbetet**

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

Termin/år: HT 2020

Författare: Sarah Ahmed Japara & Izabella Yemortaji

Handledare: Anna Gidlöf

Antal ord: 15 134

Abstract

Titel: En kvalitativ studie om hur nya och erfarna socialsekreterare påverkas av det emotionella lönearbetet

Författare: Sarah Ahmed Japara & Izabella Yemortaji

Syftet med studien var att med en jämförande ansats undersöka hur nya respektive erfarna socialsekreterare upplever och hanterar den emotionella påverkan som uppstår i deras arbete. Studien utgår från en kvalitativ forskningsmetod, där det empiriska materialet har inhämtats genom den semistrukturerade intervju metoden. Urvalet bestod av fyra nya socialsekreterare samt fyra erfarna socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Med nya socialsekreterare syftar vi på individer som nyligen har påbörjat sin anställning inom ekonomiskt bistånd eller som högst har ett års erfarenhet inom området. Med erfarna socialsekreterare syftar vi på individer som har arbetat inom ekonomiskt bistånd i minst fem år. Resultatet vi kom fram till var att oberoende om man är ny eller erfaren socialsekreterare så påverkas man emotionellt av det klientnära arbetet. Resultatet visade att vanligt förekommande emotioner i möten med klienter bland annat var ilska, irritation, maktlöshet, glädje och förtvivlan. Resultatet visade även att arbetslivserfarenhet spelar en stor roll för huruvida man tar hem arbetet eller inte. Samtliga nya socialsekreterare uppger att de känslor som uppkommer under arbetsdagen till följd av vissa arbetsuppgifter kan leda till att de påverkas utanför arbetstid, på så sätt att dessa känslor sätter en negativ prägel på resten av dagen. Vidare visade resultatet att samtliga respondenter, både nya och erfarna socialsekreterare upplevde att det kollegiala stödet är av stor betydelse för att kunna hantera emotioner på arbetet. Dessutom visade studiens resultat att nya respektive erfarna socialsekreterare har utformat egna strategier för att hantera den emotionella påverkan till följd av verksamhetens bristande stöd.

Nyckelord: Emotioner, nya socialsekreterare, erfarna socialsekreterare, ekonomiskt bistånd, copingstrategier

Innehållsförteckning

| | |
|--|----|
| 1. Inledning | 6 |
| 1.1 Bakgrund och problemformulering..... | 6 |
| 1.1.1 Studiens relevans för socialt arbete | 7 |
| 1.2 Syfte och frågeställningar | 7 |
| 1.3 Avgränsning | 8 |
| 1.4 Begreppsdefinitioner..... | 8 |
| 1.5 Uppsatsens fortsatta disposition..... | 9 |
| 2. Fördjupat kapitel om ämnets kontext | 11 |
| 3. Tidigare forskning | 13 |
| 3.1 Emotioner inom människovårdande yrken | 14 |
| 3.2 Copingstrategier för att hantera den emotionella påverkan | 16 |
| 4. Teoretiskt ramverk och begrepp | 19 |
| 4.1 Det emotionella lönearbetets påverkan | 20 |
| 4.2 Vikten av det sociala stödet | 21 |
| 4.3 Copingstrategier | 22 |
| 5. Metod och metodologiska överväganden | 23 |
| 5.1 Val av metod | 23 |
| 5.2 Urvalsprocess | 24 |
| 5.3 Genomförande av intervjustudien..... | 25 |
| 5.4 Bearbetning av empirin | 26 |
| 5.5 Analysmetoden | 27 |
| 5.6 Studiens tillförlitlighet | 28 |
| 5.7 Forskningsetiska överväganden | 30 |
| 5.8 Arbetsfördelning | 31 |
| 6. Resultat och analys | 32 |
| 6.1 Det emotionella lönearbetets påverkan | 32 |
| 6.1.1 Emotioner som kan uppkomma i det klientnära arbetet..... | 32 |
| 6.1.2 Det klientnära arbetets påverkan på balansen mellan privat- och yrkesliv | 34 |
| 6.1.3 Professionalitet i relation till klienten | 37 |
| 6.2 Stödande faktorer | 40 |
| 6.2.1 Vikten av en god arbetsmiljö och kollegialt stöd..... | 40 |
| 6.2.2 Strategier som erbjuds respektive saknas inom verksamheten..... | 42 |
| 6.2.3 Egna strategier för att hantera emotionell påverkan..... | 44 |
| 7. Avslutande diskussion | 47 |
| Bilagor | 53 |

| | |
|----------------------------|----|
| 1. Informationsbrev | 53 |
| 2. Samtyckesblankett | 55 |
| 3. Intervjuguide | 56 |

Förord

Tack

Vi vill börja med att tacka alla de socialsekreterare som ställt upp på en intervju, utan er hade denna forskningsstudie inte varit möjlig att genomföra. Det har varit en ära för oss att kunna ta del av de berättelser, upplevelser och erfarenheter som ni har samlat på under er tid som yrkesverksamma socionomer.

Vi vill även rikta ett stort tack till vår handledare Anna Gidlöf, som under denna process har varit till en stor hjälp. Hon har gett oss konstruktiv feedback och väglett oss genom hela uppsatsens gång.

Likaså vill vi även tacka våra familjer som har givit oss mycket stöd under denna period.

Slutligen vill vi även framföra ett extra stort tack till vår fina vän Zahraa som har korrekturläst uppsatsen.

1. Inledning

1.1 Bakgrund och problemformulering

Alla människovårdande yrken innebär ett emotionellt arbete. I mötet mellan två parter uppstår det emotionella laddningar som kan leda till att den professionella och klienten blir emotionellt påverkade. Socialsekreterare påverkas i mötet med klienter, dels av det som sägs under mötets gång men även av de händelser och berättelser som de får ta del av (Ponnert & Svensson 2019).

För att genomföra ett bra emotionellt lönearbete är socialsekreterare i behov av att handskas med de emotioner som uppstår i klientmötet, särskilt de emotioner som inte kan visas framför klienterna, exempelvis irritation eller ilska. Om socialsekreterare inte handskas med dessa emotioner eller har möjlighet att hantera dem kan det ha en negativ inverkan på socialsekreteraren (Hochschild 2003).

I boken *The Managed Heart*, myntade författaren Arlie Hochschild begreppet *emotional labour*, eller emotionellt lönearbete. Emotionellt lönearbete betyder att man inom serviceyrken förväntas förtrycka och ha sina egna känslor och emotioner under kontroll, och agera med emotioner som bedöms vara passande för den givna situationen. Hochschild (2003) använder sig av flygvärdinnor som exempel för att förklara innebörden av begreppet. Hon menar att de ständigt måste le och göra sina passagerare nöjda och glada. Socialt arbete är på samma sätt som flygvärdinneyrket ett emotionellt lönearbete, där yrkesverksamma ständigt behöver kontrollera sina emotioner och känslor gentemot klienterna (Hochschild 2003).

Det redogörs vara viktigt att som socialsekreterare kunna vara medmänsklig men samtidigt professionell i det nära klientarbetet (Skau 2018). Vidare lyfter Skau (2018) fram att förväntningen på att vara både professionell och visa medmänsklighet i mötet med klienten kan vara svår att hantera, då professionaliteten alltid ska komma i första hand. Det lyfts även fram att arbeten inom människovårdande yrken leder till att man blir delaktig i klienternas liv. En socialsekreterare kan således trots avslutad kontakt komma att tänka på en klient, vilket i sin tur kan skapa ångest och frågor. Detta kan även vid vissa tillfällen leda till sömnbesvär då socialsekreterarna grubblar över dessa frågor under nätterna (Skau 2018). Det visar alltså att det professionella arbetet kan påverka socialsekreterarna utanför deras arbetstid.

Inom socialtjänsten är det hög personalomsättning och arbetsbelastning.

Personalomsättningen leder till att när erfarna socialsekreterare lämnar eller byter arbete får de nya socialsekreterarna ytterligare arbetsuppgifter. De förväntas även på egen hand klara av att behärska komplexa ärenden (Akademikerförbundet SSR 2020). Denna problematik tror vi kan öka den emotionella belastningen hos nya socialsekreterare. Vi tror att den emotionella belastningen kan vara hög hos nya socialsekreterare eftersom de dels har höga förväntningar på sig själva, att göra bra ifrån sig och visa framfötter, men också på grund av att de i vissa fall får ansvar för komplexa ärenden trots att de saknar erfarenhet.

Ovanstående bakgrundsbeskrivning visar att emotionell påverkan är en del av människovårdande yrken. En fråga som litteraturen har väckt hos oss är huruvida det skiljer sig åt hur nya respektive erfarna socialsekreterare upplever att de påverkas emotionellt av sitt arbete. Mot den här bakgrunden vill vi också undersöka och jämföra hur nya respektive erfarna socialsekreterare hanterar den emotionella påverkan som uppstår i arbetet samt vad de upplever är viktiga faktorer och strategier för att kunna hantera den emotionella påverkan.

1.1.1 Studiens relevans för socialt arbete

Detta ämne är viktigt att belysa då vi upplever att det inte har uppmärksammats tillräckligt på Socionomprogrammet på Göteborgs universitet. Detta är även nödvändigt då troligtvis flera av oss kommer att arbeta som socialsekreterare. Vi vill därmed uppmärksamma detta ämne då vi kommer att behöva hantera emotioner dagligen inom vår profession. Socionomstudenter kan även ta del av tips och råd från nya och erfarna socialsekreterare om hur de påverkas emotionellt av det nära klientarbetet men även hur de i framtiden kan handskas med de emotioner som kan uppstå i mötet med klienten. Vidare vill vi även belysa för arbetsgivare och enhetschefer vad som kan anses vara viktiga faktorer och strategier för att hantera den emotionella påverkan som uppstår i det nära klientarbetet.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att med en jämförande ansats undersöka hur nya respektive erfarna socialsekreterare upplever och hanterar den emotionella påverkan som uppstår i deras arbete.

1. Hur beskriver nya respektive erfarna socialsekreterare att de påverkas emotionellt av det klientnära arbetet, på och utanför arbetstid?
2. Vad uppger nya respektive erfarna socialsekreterare är viktiga faktorer och strategier som hjälper dem att hantera emotionell påverkan i arbetet?
3. Vilka likheter och skillnader kan urskiljas i hur nya respektive erfarna socialsekreterare beskriver att de påverkas emotionellt samt hanterar emotionell påverkan i sitt arbete?

1.3 Avgränsning

Det sociala arbetet är ett brett yrke, där det förekommer flera olika yrkesbeteckningar beroende på vilken verksamhet man arbetar inom. Det är även ett politiskt styrt yrke, då det ofta utövas inom verksamheter som är politiskt styrda. Yrkesbeteckningarna socialsekreterare och biståndshandläggare är de allra vanligaste inom socionomprofessionen. Vi har därmed valt att inrikta oss på yrkesbeteckningen socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd (Ponnert & Svensson 2019).

Vi har valt att inrikta oss på erfarna och nya socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd för att kunna finna likheter och skillnader i hur dessa två urvalsgrupper påverkas emotionellt av det klientnära arbetet, men även hur de olika urvalsgrupperna hanterar emotionell påverkan. Vi avgränsade oss till dessa två urvalsgrupper för att kunna få ett mer djupgående resultat kring likheter och skillnader hos nya respektive erfarna socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd.

1.4 Begreppsdefinitioner

Nya socialsekreterare: Med nya socialsekreterare syftar vi på individer som nyligen har påbörjat sin anställning inom ekonomiskt bistånd eller som högst har ett års erfarenhet inom området.

Erfarna socialsekreterare: Med erfarna socialsekreterare syftar vi på individer som har arbetat inom ekonomiskt bistånd i minst fem år.

Emotioner och känslor: Det förekommer flera förklaringar kring begreppen känslor och emotioner. I sin bok *Emotionssociologi* beskriver författaren Åsa Wettergren att samhällsvetare oftast använder begreppen som synonyma, men att emotion i högre grad används inom samhällsvetenskapliga artiklar medan begreppet känsla har en mer vardaglig klang (Wettergren 2013). Vi har valt att tillämpa denna definition och kommer i vår studie att inte skilja mellan dessa begrepp. Vi gör detta dels för att läsaren inte ska behöva gå tillbaka och se vad skillnaden mellan dessa är, men även för att intervjupersonerna själva har använt sig av båda begreppen utan att skilja dem åt. Att välja någon av dem kommer därmed att orsaka förvirring för läsaren. Därför kommer vi att använda oss av båda dessa begrepp och i resultatavsnittet kommer vi att använda det begrepp som intervjupersonen valt att använda sig av.

Den definition vi kommer att använda oss av för båda termerna är att emotioner uppstår till följd av ett resultat eller orsakas av något negativt eller positivt. Dessa emotioner kan antingen döljas inom oss eller bli sedda av andra individer genom att våra ansiktsuttryck visar hur vi känner eller att man exempelvis börjar gråta eller skratta. Emotioner har en inverkan på vårt mående och styr även vårt sätt att hantera beteendet i relation till olika situationer. Individer har även olika förmågor att skapa strategier samt att reglera sina emotioner (Hwang, Lundberg, Rönnberg & Smedler 2012).

Klient: En klient är en individ som på ett eller annat sätt är hjälpberoende och som har inlett en relation till en professionell hjälpare (NE 2020).

1.5 Uppsatsens fortsatta disposition

Uppsatsen består av sju kapitel. Det första kapitlet redogör för studiens bakgrund och problemformulering, studiens relevans för socialt arbete, syfte och frågeställningar samt de avgränsningar vi har gjort. I det första kapitlet redogör vi även för fyra centrala begrepp som kontinuerligt används under uppsatsen gång och som behövs för att få en förståelse för studiens innehåll, vilka är nya respektive erfarna socialsekreterare, emotioner och känslor samt klient. I det andra kapitlet redogör vi mer djupgående om ämnets kontext. Vi redogör bland annat för socialsekreterarens roll, socialtjänsten samt vilken funktion enheten ekonomiskt bistånd fyller i det svenska samhället. I det tredje kapitlet redogör vi för den tidigare forskningen, som är relevant utifrån studiens syfte och som ligger till grund för denna

forskningsstudie. Vi har delat upp den tidigare forskningen i två delar baserat på vårt syfte och frågeställningar vilka är *emotioner inom människovårdande yrken och copingstrategier för att hantera den emotionella påverkan*. I det fjärde kapitlet redogör vi för de teorier och teoretiska begrepp vi har valt att använda oss av, för att analysera den insamlade empirin. Det teoretiska ramverket påbörjas med en beskrivning av Hochschilds emotionssociologi, och därefter redogör vi för fyra grundläggande begrepp som är av betydelse för det emotionella lönearbetet, vilka är *surface acting, deep acting, feeling rules och emotive dissonance*. Sedan redogör vi för Karasek och Theorells (1990) krav- och kontrollmodell där vi har tillämpat ett av modellens begrepp vilket är *sociala stödet*. Vidare har vi använt oss av Erving Goffmans dramaturgiska teori, där vi har tillämpat två av hans begrepp, vilka är *frontstage* och *backstage*. Slutligen redogör vi för Lazarus & Folkman (1984) och Brattberg (2008) definitioner av copingstrategier. I det femte kapitlet redogör vi för val av metod, analysmetod, urvalsprocess, genomförande av intervjustudien, bearbetning av empirin, studiens tillförlitlighet och forskningsetiska överväganden. I det sjätte kapitlet redogör vi för resultat och för en analys kring det insamlade materialet kopplat till den tidigare forskningen och de valda teorierna. I det sjunde och sista kapitlet för vi en avslutande diskussion kring resultatet. Slutligen lägger vi fram förslag för vidare forskning.

2. Fördjupat kapitel om ämnets kontext

Under 1900-talet förändrades det svenska arbetslivet från att fokusera på materialproduktion till att övergå till klientnära arbeten med människor, så kallade människovårdande verksamheter där stora delar av arbetet genomförs i en direktkontakt med klienten (Leppänen, Jönsson, Petersson & Tranquist 2006). Mötet som uppstår mellan klienten och systemet är ett möte mellan väldigt ojämlika grupper. Socialsekreterarnas uppgift är att utföra ett arbete med systemet och förhålla sig till de lagar, regler och arbetssätt som finns inom verksamheten och även klienten är underordnad dessa arbetssätt och regler (Meeuwisse & Swärd 2013).

De yrkesverksamma som arbetar i direktkontakt med klienter får i sitt dagliga arbete bemöta och hantera både klientens känslor och sina egna. Yrkesverksamma inom människobehandlande organisationer tillbringar större delen av sin tid med att hjälpa utsatta människor som befinner sig i svåra situationer och för att de ska kunna hjälpa de på bästa sätt förväntas de leva sig in i klientens situationer och anpassa sitt arbete till dem (Leppänen 2006).

I en studie visade det sig att socialsekreterare med en stor andel klientrelaterat arbete i högre grad upplevde mer stressnivåer än de socialsekreterare som inte spenderade lika mycket tid med sina klienter (Stjernö 1983, se Leppänen Jönsson, Petersson & Tranquist 2006). Koeske och Koeske (1989) betonar att en hög arbetsbelastning är påfrestande och bidrar till en försämrad arbetsmiljö för socialsekreteraren. En försämrad arbetsmiljö under en längre period kan resultera i emotionell utmattning för socialsekreteraren. Socialtjänsten är en myndighet vars uppgift är att hjälpa och ge stöd till utsatta människor i samhället. De generella målen och huvudsakliga värderingarna för socialtjänstens alla verksamheter står i 1 kap. 1 § socialtjänstlagen (2001:453), SoL. I denna paragraf står det att samhällets socialtjänst ska bidra till människors ekonomiska och sociala trygghet, jämställdhet i levnadsvillkoren och aktivt deltagande i samhället (SFS 2001:453). Verksamheten är uppdelad i tre olika områden :individ- och familjeomsorg, funktionsnedsättning och äldreomsorg. Inom de tre olika arbetsområden arbetar man utefter verksamhetens uppsatta mål. Ekonomiskt bistånd är en del av individ- och familjeomsorg och är den enhet vi kommer att inrikta oss på i denna studie (Regeringskansliet 2020). Ekonomiskt bistånd är statens yttersta skyddsnet. När en individ befinner sig i en ekonomisk kris och inte har möjlighet att försörja sig själv, kan denne vända

sig till socialnämndens individ- och familjeomsorg och ansöka om ekonomiskt bistånd (Socialstyrelsen 2013).

Rätten till ekonomiskt bistånd bedöms enligt socialtjänstlagen, 2001:453 (SoL). Enligt socialtjänstlagens 1§ 4 kap står det att *“Den som själv inte kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt”* (SFS 2001:453).

3. Tidigare forskning

I detta kapitel kommer vi att redogöra för den tidigare forskningen som är relevant utifrån studiens syfte och frågeställningar. För att hitta tidigare forskning har vi använt oss av olika sökningsmetoder och tillvägagångssätt. Vi använde oss främst av ämnessökning vilket innebär att man först delar upp forskningsfrågan till olika kategorier och sedan till sökord. Sökorden översattes därefter till det engelska språket, med målet att få flera träffar och därmed kunna få en djupare förståelse för det valda forskningsfältet. Vi har endast använt oss av vetenskapliga artiklar som är peer reviewed. Vidare har vi även utvärderat de träffar som vi fått fram och endast valt ut de mest relevanta artiklarna för vår forskningsstudie. De databaser vi har använt oss av är Proquest (Social Sciences), Google Scholar, Swepub och Supersök. De engelska sökorden vi har använt oss av är bland annat: *“social workers”, “coping”, “social work”, “coping”, ”strategies”, “emotions and workplace”, “emotional labour”, “emotional management”, “social services”, “professionalism”, “novice social workers” och ”emotional impact”*. Ytterligare en sökstrategi som vi har använt oss av i vår studie är kedjesökning. Det handlar om att vi har valt att läsa igenom referenslistan från de allra mest upprepade vetenskapliga artiklarna för att därefter söka upp de referenser som de vetenskapliga artiklarna hade använt sig av. På detta sätt har vi följt en kedja för att kunna hitta mer material till vår forskningsstudie.

Med hjälp av ovanstående sökningsprocess fick vi fram sex olika publikationer och en doktorsavhandling som vi ansåg var relevanta utifrån studiens syfte och frågeställningar. Samtliga publikationer behandlar det emotionella lönearbetets påverkan samt olika copingstrategier som används av socialsekreterare för att hantera den emotionella påverkan som uppstår i arbetet. De valda publikationerna som studien utgår från är internationella, då de har genomförts i olika länder som Israel, Australien, Sverige, Finland och Danmark. Samtliga publikationer som har använts i detta kapitel skrevs under 2000-talet. Nedan presenteras dessa publikationer.

3.1 Emotioner inom människovårdande yrken

Några forskare har beskrivit i sina studier vilka emotioner som kan uppstå i mötet med klienten. En av dem är Moesby-Jensen & Schjellerup Nielsen (2015) som i sin studie skriver att de klienter som socialsekreterare möter under sitt arbete ofta står inför livsförhållanden som kännetecknas av känsliga och komplexa problem. Socialsekreterare är tvungna att i sitt arbete kommunicera och fatta svåra beslut som påverkar klienternas liv. Detta kan leda till att klienterna reagerar med känslor som ilska, besvikelse, frustration, lättnad och glädje. Dessa emotioner och känslor är socialsekreterare tvungna att handskas med i varje given situation, vilket förutsätter att socialsekreterare kan hantera sina egna emotioner som uppstår, då man i mötet med klienten förväntas agera professionellt (Moesby-Jensen & Schjellerup Nielsen 2015).

I likhet med Moesby-Jensen & Schjellerup Nielsen (2015) redogör Dwyer (2007) för att det sociala arbetet är ett emotionellt krävande arbete. I studien tar hon upp ett flertal exempel som anses vara en bidragande faktor till detta. Som yrkesverksam inom det sociala arbetet sker stora delar av arbetet klientnära, vilket innefattar att kunna sätta sig in i andras livssituationer och ha ett bra bemötande gentemot klienterna. Som socialsekreterare har man en uppfattning om att det sociala arbetet omfattar flera svåra situationer och dilemman, men även att det klientnära arbetet kan medföra känslor som sorg, ilska, förtvivlan och andra starka känslor orsakade av exempelvis missbruk eller sexuella övergrepp. Socialsekreteraren är även medveten om att vägen framåt i ärenden ibland inte är tydlig och det handlar om att reflektera, konsultera och inte nå en snabb lösning. Vidare redogör Dwyer (2007) för att detta inte är något som talas om eller diskuteras vid arbetsplatsträffar (APT) eller ledningsmöten utan fokuset ligger för det mesta på att fördela ärenden.

Inom socialtjänsten kan det förekomma problematiska ärenden där socialsekreteraren behöver handskas med sina egna emotioner samtidigt som hen behöver ta sig an ännu fler komplexa ärenden. Fördelningen av ärenden kan vid vissa tillfällen uppfattas som orättvisa då en del ärenden är mer tunga och komplexa, vilket leder till mer emotionell belastning för socialsekreteraren. Tunga ärenden behöver oftast mer tid, vilket skapar mer press på socialsekreteraren då deras arbetsuppgifter oftast är tidsbegränsade. Detta är allra mest

påtagligt inom de organisationer där de som besitter högre positioner inte noterar och har koll på det stora antalet ärenden som fördelas (Dwyer 2007).

Olsson (2008) redogör i sin doktorsavhandling för sjukvårdens emotionella lönearbete och presenterar vårdarbetarnas egna erfarenheter av arbetsmiljö och arbetsvillkor. I sin studie beskriver (Olsson 2008) en typ av emotionellt lönearbete som hon benämner för härbärgeringsarbete. Härbärgeringsarbete används när en arbetsplats styrs av tystnadsplikt och där den anställde i sitt arbete förväntas ta emot och lyssna på andras, många gånger svåra upplevelser, erfarenheter och livssituationer. Den anställda förväntas således kunna hantera såväl den andras och sina egna känslor som uppstår till följd av den andras berättelse, utan att överväldigas av patientens känslor. Hon beskriver detta som att man blir en container för såväl andras som för sina egna känslor. Olsson (2008) förknippar härbärgeringsarbetet till Hochschild's (2003) tankesätt om det emotionella lönearbetet och hur man inom serviceyrken förväntas ignorera opassande känslor och agera med emotioner som bedöms vara passande för den givna situationen. Vidare argumenterar Olsson (2008) för att dessa ignorerade känslor ”hålls kvar” inom den anställde om de inte får visas eller uttryckas. Olsson uttrycker att i en fungerande arbetsgrupp härbärgeras känslor kollektivt och de omformuleras så att de blir hanterbara. Vidare beskriver Olsson (2008) vikten av att kunna hantera emotioner på jobbet då det minskar risken att man tar det med sig hem.

Pösö och Forsman (2013) redogör i sin studie för vilka positiva drivkrafter som får socialsekreterare att vilja fortsätta med sitt yrke. I likhet med Olsson (2008) kommer författarna fram till att en av anledningarna har att göra med det stöd och råd de får från sina arbetskollaborer. De lyfter även fram i studien att ha tid för reflektioner är nödvändigt för att kunna hantera det påfrestande arbetet. Vidare redogör Pösö och Forsman (2013) att ytterligare en anledning till varför socialsekreterare väljer att fortsätta med sitt yrke beror på att de upplever sitt arbete som givande, att de har en möjlighet att hjälpa och bidra med en förändring i klientens liv. Artikeln baseras på åtta gruppintervjuer med 28 socialsekreterare samt ett frågeformulär som skickades till 56 yrkesverksamma socialsekreterare som arbetar inom enheten barn och unga i två finska stadskommuner. Gruppintervjuerna baserades på nya, erfarna och veteransocialsekreterare. Med nya socialsekreterare syftar de på personer som har arbetat inom enheten barn och unga i mindre än två år, med erfarna socialsekreterare syftar de på personer som har 2–10 års erfarenhet av enheten barn och unga eller generellt inom det

sociala arbetet. Veteransocialsekreterare är de socialsekreterare som har mer än 10 års erfarenhet inom enheten barn och unga.

3.2 Copingstrategier för att hantera den emotionella påverkan

Några forskare har studerat vilka copingstrategier socialsekreterare använder sig av för att handskas med de emotioner som uppstår i det nära klientarbetet. Två av dem är Moesby-Jensen & Schjellerup Nielsen (2015) vars forskning genomfördes i Danmark. Studien antar en kvalitativ ansats som redogör för hur mötet mellan den professionella socialsekreteraren och klienten är emotionellt laddade, eftersom mötet innefattar svåra utmaningar och ständiga förändringar i klientens liv. Socialt arbete präglas därmed ständigt av emotioner och dessa emotioner hanteras på olika sätt av socialsekreterarna, vilket har att göra med den kultur som existerar inom lönearbetet och yrkesgruppen. Den kvalitativa forskningsdatan baseras på 23 individuella semistrukturerade intervjuer och observationer där författarna iakttog socialsekreterarnas arbetsmetoder på nära håll under fyra månaders tid.

Moesby-Jensen och Schjellerup Nielsen (2015) studie resulterar i tre olika typer av emotionellt lönearbete (emotional labour). Den första typen av emotionellt arbete visar att socialsekreterare stänger av sina känslor, både under och efter den givna situationen. Denna strategi innebär att socialsekreteraren upprätthåller ett visst avstånd till klienten för att inte bli involverad i eller påverkad av situationen. Den andra strategin som många av socialsekreterarna använde sig av för att hantera de känslor som en situation hade framkallat var att skjuta upp känslorna och istället hantera de vid ett senare tillfälle exempelvis, efter ett möte, en arbetsdag, med kollegor eller vid handledning. Socialsekreterarna förklarar att uppskjutandet av känslor är en viktig strategi då de som professionella ska kunna befinna sig i en känslomässig situation utan att synligt påverkas av den situationen. Den tredje typen av emotionellt arbete är när vissa ärenden påverkar socialsekreteraren till den grad att de ”kommer under huden”. Dessa typer av ärenden innebär att socialsekreterarna blir så emotionellt engagerade att det påverkar hur de handskas med ärendet både under möten med klienten och under pågående handläggning av ärendet.

Olsson (2008) förklarar att inom socialtjänsten erbjuder arbetsgivare ”handledning” till sina arbetstagare. Handledning är oftast en extern handledare men det kan även vara en konsult som blir inköpt till verksamheten. Handledningen utformas på olika sätt då varje handledare

utgår från olika metoder. Målet med handledningen är att förbättra arbetstagarnas teoretiska och praktiska kompetenser. Målet är även att förbättra och stärka arbetstagarnas yrkesidentitet och etik. Vidare hävdar Olsson (2008) att handledning inom människobehandlande organisationer inte eliminerar den emotionella belastningen som socialsekreterare upplever dagligen i det klientnära arbetet. Handledningen är oftast schemalagd och har en bestämd tid för när den ska ske.

Kalliath och Kalliath (2013) undersökte i sin studie vilka strategier socialsekreterare använder sig av för att hantera de påfrestande kraven som uppstår i arbetet till följd av det krävande yrket. Datainsamlingen till studien bestod av en kvantitativ online - undersökning där 439 australiska socialsekreterare fick besvara två öppna frågor som syftade till att få en djupare insikt om de utmaningar som uppstår i arbetet samt vad de anser är hjälpsamt strategier för att hantera detta. I likhet med Olsson (2008) visade ett av studiens resultat att handledning är av stor betydelse på arbetsplatsen, då det anses vara en problemlösande copingstrategi för socialsekreterare. Genom att socialsekreterarna får möjligheten att samtala om de emotioner som uppstått i det nära klientarbetet med arbetskolllegorna under handledningstillfället kan de få hjälp, stöttning och rådgivning från handledaren och arbetskolllegorna. Vidare visade resultatet att socialsekreterare även hade en strategi som gick ut på att sätta tydliga förväntningar på sig själv, för att kunna hantera det krävande arbetet. Tidshantering identifierades även som en effektiv strategi, att exempelvis organisera tiden på ett strategiskt sätt och göra svårare arbetsuppgifter när man känner sig mer energisk än när man är trött. Det sociala stödet upplevdes även vara av stor betydelse för socialsekreterarna; att få stöd från familj, vänner och arbetskolllegor var betydelsefullt för att kunna hantera påfrestande situationer både på arbetet och i hemmet. Vidare uppgav socialsekreterarna även att det är viktigt att utveckla egna personliga strategier, för att hantera den emotionella påverkan som uppstår i arbetet. Det kan exempelvis vara att träna, gå till kyrkan, äta hälsosamt, dansa eller att umgås med nära och kära.

Astvik och Melins (2012) har identifierat tre olika copingstrategier som socialsekreterare använder sig av för att kunna handskas med obalansen mellan arbetskraven och de tillhandahållna resurserna. Datainsamlingen till studien bestod av enkätfrågor som har skickats till 247 respondenter. Med hjälp av metoden klusteranalys identifierade (Astvik och Melins, 2012) copingstrategierna *kompensations- och kvalitetssreducerade strategier*, *hjälpökande strategier* och *självstödande strategier*. Kompensations- och

kvalitetsreducerade strategier innebär att man arbetar mer intensivt, hoppar över lunchraster och fikapausar, förser sig med mer arbete trots att tiden inte räcker till. Dessa personer tar även med sig arbetet hem vilket resulterar till att de tänker på arbetet under sin lediga tid. Vidare visar studiens resultat att de personer som tillämpar sig av kompensations- och kvalitetsreducerade strategier löper en större risk för att utveckla hälsoproblem samt att strategin utgör en fara för arbetets kvalitet.

De personer som tillämpar sig av hjälpsökande strategier är duktiga på att göra sin röst hörd när det exempelvis är för mycket arbetsbelastning och när det inte finns tillräckligt med resurser för att genomföra ett bra arbete. Den tredje strategin, självstödjande strategier, handlar om att stödja sig själv genom att arbeta mer intensivt och ta hem arbetet. De personer som använder sig av denna strategi tenderar även att tänka på arbetet under sin lediga tid. Vidare lyfts det fram i studien att dessa personer nästan aldrig uttrycker sitt missnöje om den höga arbetsbelastningen med arbetskolligor eller chefer. Resultatet visar även att dessa personer inte klarar av att arbeta heltid till följd av den ansträngande arbetsbelastningen som förekommer i arbetet (Astvik & Melin 2012).

Goldblatts (2009) fenomenologiska studie som genomfördes i Israel år 2005, visade att en del yrkesverksamma personer inom människobehandlande organisationer kan sätta tydliga gränser mellan arbetet och sitt privata liv. Andra uppger att emotionerna kan överbelastas från arbetet till det privata livet. Goldbatt (2009) uppger vidare att förmågan att bibehålla en balans mellan arbetet och sitt privata liv är förknippat med att vara erfaren inom sitt arbetsområde.

4. Teoretiskt ramverk och begrepp

I detta kapitel kommer vi att redogöra för de teorier och teoretiska begrepp som har valts ut för att analysera den insamlade empirin. Teorierna och de teoretiska begreppen valdes ut med hjälp av ett induktivt förhållningssätt. Den induktiva metoden betyder att vi först har analyserat den insamlade empirin som vi har fått fram för att sedan kunna finna relevanta forskningsteorier och begrepp. Vi valde ett induktivt förhållningssätt då vi ville att empirin skulle styra valet av forskningsteorier, eftersom vi innan arbetets påbörjan inte hade några idéer på relevanta teorier för analysen av vår empiri. Det teoretiska ramverket påbörjas med en beskrivning av Hochschilds emotionssociologi, och därefter redogör vi för fyra grundläggande begrepp som är av betydelse för emotionella lönearbetet, vilka är *surface acting*, *deep acting*, *feeling rules* och *emotive dissonance*. Sedan redogör vi för Karasek och Theorells (1990) krav- och kontrollmodell där vi har tillämpat ett av modellens begrepp vilket är *sociala stödet*. Vidare har vi använt oss av Erving Goffmans dramaturgiska teori, där vi har tillämpat två av hans begrepp, vilka är *frontstage* och *backstage*. Vidare redogör vi för Lazarus & Folkmans (1984) två olika copingstrategier, vilka är *problemfokuserad coping*, och *emotionsfokuserad coping*. Slutligen redogörs det för Brattbergs (2008) definition av copingstrategier vilka är *interna* och *externa copingresurser*.

Vi valde teorier och teoretiska begrepp baserat på den insamlade empirins karaktär, men även för att de bidrar till att få en djupare förståelse för forskningsstudiens resultat. Hochschilds (2003) emotionssociologi möjliggör en djupare förståelse för det emotionella lönearbetet och dess innebörd. Med Hochschilds (2003) begrepp *surface acting*, *deep acting*, *feeling rules* och *emotive dissonance* som analysredskap kan vi analysera hur socialsekreterarna hanterar den emotionella påverkan både på och utanför arbetstid. Utifrån den insamlade empirin fann vi att det kollegiala stödet var av stor vikt för både nya och erfarna socialsekreterare, vilket motiverade oss att tillämpa Karasek och Theorells (1990) begrepp, *sociala stödet* utifrån krav- och kontrollmodellen. Vidare fann vi i den insamlade empirin att det var viktigt för respondenterna att "vara professionell", vilket motiverade oss att använda oss av Goffmans dramaturgiska teori, där vi har tillämpat två av hans begrepp, vilka är *frontstage* och *backstage*. Med hjälp av Brattbergs (2008) copingstrategier *interna* och *externa copingresurser* samt Lazarus & Folkmans (1984) två copingstrategier, *problemfokuserad* och *emotionsfokuserad coping*, kunde vi analysera vilka strategier nya respektive erfarna

socialsekreterare använder sig av för att hantera den emotionella belastningen som uppstår i arbetet.

4.1 Det emotionella lönearbetets påverkan

Hochschild (2003) uppger att förmågan att känna känslor är en viktig aspekt i en människas liv. Människor förstår världen de lever i med hjälp av känslor. Hochschild uppger vidare att en av de professioner som blir emotionellt påverkade i sitt dagliga arbete är socialsekreterare. Detta till följd av att socialsekreterare ständigt interagerar med individer inom sitt arbete. Vidare redogör Hochschild (2003) för att om ett yrke ska betraktas som ett emotionellt lönearbete krävs det att interaktionen med klienten sker face- to- face eller genom samtal. Det är viktigt att socialsekreteraren tar hänsyn till klientens känslor och även kan bemästra och handskas med sina egna samt klientens känslor. Inom det klientnära arbetet är det omöjligt att undgå känslor, då det är en central del inom emotionella yrken (Hochschild 2003).

Hochschild (2003) redogör vidare för att det finns två olika tillvägagångssätt för emotionell bearbetning, vilka hon kallar för *surface acting* och *deep acting*. Hochschild (2003) redogör för att *surface acting* innebär att människor är kapabla till att dölja det dem egentligen känner genom att uppvisa kroppsuttryck som inte överensstämmer med de inre känslorna. Hochschild (2003) hävdar att detta är något som kan kopplas till skådespelare och diplomater, då de är väldigt duktiga på att sätta sig in i en specifik roll och agera utefter den (Hochschild 2003). *Deep acting* går ut på att de känslor som vi aktivt förändrar på utsidan även förändras inuti oss. Det handlar om att förändra de känslor man egentligen känner till det som borde kännas. Med detta lurar vi inte endast den omvärld vi befinner oss i, utan också oss själva. Hochschild (2003) lyfter fram att när en individ uppvisar känslor som inte överensstämmer med de inre känslorna så kan det leda till *emotive dissonance*. Hochschild uppger att detta leder till att individen hamnar i en konflikt med det man egentligen känner och de känslor som förväntas av professionen. Vidare uppger Hochschild (2003) att detta på lång sikt kan leda till svårigheter för individer att skilja mellan de verkliga känslorna och de påhittade känslorna. Under en längre period av ett sådant handlingssätt kan det resultera till att individens välmående försämras (Hochschild 2003).

Ytterligare ett begrepp som Hochschild (2003) lyfter fram är *feeling rules*, vilket bestämmer de känslor som är lämpliga respektive olämpliga i ett givet sammanhang. De fastställer tid

och plats för känslor och hur känslor ska uttryckas. När dessa regler bryts kan omgivningen omgående påpeka vilka känslor som är ”rätt” i den givna situationen. Feeling rules är även bundna till sociala roller, då det finns specifika förväntningar kring hur man som professionell inom människovårdande yrken ska känna och bete sig. Det gäller därmed att den professionella uttrycker rätt känslor till klienterna genom att känna av situationen.

Erving Goffman (2004) dramaturgiska teori har sin utgångspunkt i att individer på liknande sätt som skådespelare kan sätta sig in i olika roller beroende på det sociala sammanhanget. Goffman redogör för att individer uppträder på ett visst sätt framför en publik för att framställa en specifik roll och för att utgöra ett visst inflytande. Goffman (2004) talar om två begrepp inom ”uppträdandet”, vilka är *frontstage* och *backstage*. Frontstage innebär att individen intar en roll där man anpassar sig efter sammanhanget man befinner sig. Backstage innebär att individen lämnar sitt skådespelande och framför sina riktiga känslor. Ett konkret exempel på hur man kan förstå innebörden av begreppen inom socialtjänsten, är att frontstage kan betraktas vara en scen där socialsekreteraren upprätthåller en viss fasad framför klienten och visar upp ett passande beteende. Backstage är ”bakom kulisserna” vilket innebär att socialsekreteraren efter mötet med klienten tillfälligt kan släppa den fasad man byggt upp (Goffman 2004).

4.2 Vikten av det sociala stödet

Karasek och Theorell (1990) har utformat en modell vid namn krav - och kontrollmodellen. Ett av deras antaganden är att graden av socialt stöd påverkar det psykosociala välmåendet hos människor. Vidare lyfter författarna fram att ett socialt stöd på jobbet är en nödvändig del, som främst förekommer bland kollegor och chefer. Det sociala stödet utgör även ett skydd för att motverka negativa händelser och levnadsförhållanden, och är en viktig aspekt för individers välbefinnande. Vidare beskriver Karasek och Theorell (1990) att det sociala stödet har en lugnande effekt på arbetsplatsen och att den även reducerar hälsoproblem som kan uppstå till följd av det krävande arbetet. Utöver kollegor och chefer, poängterar författarna även att nära och kära har en lika viktig funktion på arbetstagaren och är en del av det sociala stödet (Karasek och Theorell 1990).

4.3 Copingstrategier

Coping handlar om hur individen handskas med stressiga situationer och svåra perioder i livet, och kan redogöras för med hjälp av olika modeller. Den enskilde lär sig successivt att förbättra copingförmågan genom arbetslivserfarenhet. Känslor som kan uppkomma till följd av påfrestande situationer kan exempelvis vara rädsla, maktlöshet, ilska och att känna sig otillräcklig. Hur man hanterar känslotillstånd som uppkommer till följd av påfrestande situationer har att göra med längden av arbetserfarenhet och livserfarenhet (Brattberg 2008).

Coping kan beskrivas på en rad olika sätt. Lazarus & Folkman (1984) redogör för två olika copingstrategier, vilka är problemfokuserad coping och emotionsfokuserad coping. Den *problemfokuserade copingen* påminner om problemlösande metoder, då individen ständigt analyserar påfrestande situationer och tänker ut olika strategier för att kunna hantera den givna situationen. Den *emotionsfokuserade copingen* handlar om att distansera sig från en situation, att styra de känslor som uppkommit och att söka sig till ett socialt stöd för känslohanteringen (Lazarus & Folkman 1984).

I likhet med Lazarus & Folkman (1984) tankesätt framför Brattberg (2008) en rad olika copingstrategier, men som till skillnad mot Lazarus & Folkmans (1984) beskrivning är mer detaljerad. Brattberg (2008) redogör för att man kan dela upp en individs personliga resurser i både interna och externa copingresurser. De interna copingresurserna består av personliga egenskaper som kan vara gynnsamma i stressiga situationer och svåra perioder som exempelvis tankesätt, personlighetsdrag, optimistiskt synsätt och självsäkerhet. De externa copingresurserna innefattar yttre tillgångar som nära och kära, religion och arbete. Brattberg (2008) redogör vidare för att det krävs en god balans mellan de interna och externa resurserna för att individen ska kunna åstadkomma en bra copingförmåga.

5. Metod och metodologiska överväganden

I detta kapitel kommer vi att redogöra för studiens metod och metodologiska överväganden. Baserat på vårt syfte och frågeställningar har vi valt att tillämpa den kvalitativa forskningsmetoden, då den bidrar till en större förståelse för olika fenomen och för att man genom andras åsikter, uppfattningar och upplevelser kan utveckla ny kunskap. Vi har valt att genomföra denna studie med hjälp av semistrukturerade intervjuer som datainsamlingsmetod. För att analysera den insamlade empirin har vi använt oss av tematisk analys med ett induktivt förhållningssätt.

5.1 Val av metod

Då denna studie går ut på att få en djupare förståelse och jämföra hur nya och erfarna socialsekreterare beskriver att de påverkas emotionellt av sitt professionella yrke, har vi valt att använda oss av en kvalitativ ansats med semistrukturerade intervjuer för att besvara forskningsstudiens syfte och frågeställningar. Vi har valt att tillämpa den kvalitativa metoden då den gav oss möjligheten att kunna ta del av socialsekreterarnas berättelser, åsikter och erfarenheter. Bryman (2018) redogör för att den kvalitativa ansatsen består av mer ord än siffror och detta för att kunna presentera en analys av samhället.

Jacobsen (2012) redogör vidare för att den kvalitativa forskningsmetoden är en öppen metod, där forskare i den mån det går bör undvika att kontrollera den empirin som samlas in. Detta innebär i praktiken att respondenterna är fria att uttrycka sig och besvara intervjufrågorna på sitt eget sätt. Dessutom syftar den kvalitativa forskningsmetoden till att få fram personliga erfarenheter, förståelser och tolkningar av specifika fenomen (Ibid). Mot bakgrund av detta är denna metod lämpligast att använda utifrån studiens syfte och frågeställningar, eftersom vår forskningsstudie ämnar undersöka, jämföra samt skapa en förståelse för hur nya och erfarna socialsekreterare beskriver det emotionella lönearbetet.

Studien utgörs av semistrukturerade intervjuer med sammanlagt fyra nya socialsekreterare och fyra erfarna socialsekreterare som respondenter. Bryman (2018) redogör för att semistrukturerade intervjuer grundar sig på en intervjuguide som innehåller olika teman som skapats av forskaren, men att metoden även möjliggör för att kunna ställa följdfrågor eller nya frågor som uppstår under intervjuprocessen. Dessa följdfrågor behöver inte uttryckas på ett visst sätt eller vara i en viss ordning, utan de anpassas efter utvecklingen av intervjun (ibid). Genom att använda den semistrukturerade intervjumetoden möjliggjorde det för oss att få ut

mycket information om hur nya respektive erfarna socialsekreterare beskriver det emotionella lönearbetet samt att vi kunde ställa följdfrågor på svar som vi ansåg vara särskilt viktiga, men även vid svar som vi ansåg behövde klargöras ytterligare.

För att undersöka den insamlade empirin har vi valt att tillämpa ett induktivt förhållningssätt. Den induktiva metoden innebär att forskaren först analyserar det insamlade materialet för att sedan kunna finna relevanta forskningsteorier (Jacobsen 2012).

5.2 Urvalsprocess

De grundläggande urvalskriterierna för att kunna få delta i studien var att intervjupersonerna antingen skulle vara nya socialsekreterare som nyligen påbörjat sin anställning inom ekonomiskt bistånd eller som högst har ett års erfarenhet inom området samt erfarna socialsekreterare som minst har fem års erfarenhet. För att få tag på intervjupersoner valde vi att använda oss av både ett bekvämlighetsurval och ett målstyrt urval. Bryman (2018) redogör för att ett bekvämlighetsurval är en praktisk metod som innebär att forskaren väljer ut respondenter som ligger nära till hands. Ett målstyrt urval innebär att forskaren väljer ut respondenter på ett strategiskt sätt, det vill säga de personer som väljs ut har den kunskap och erfarenhet som är av betydelse för att besvara studiens frågeställningar (Bryman 2018).

I praktiken gick bekvämlighetsurvalet till på så sätt att vi tillfrågade två nya socialsekreterare och en erfaren socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd som vi redan kände till om de ville delta i studien. Förutom ett bekvämlighetsurval använde vi oss även av ett målstyrt urval, där vi publicerade ett inlägg på Facebook i en grupp som heter "Socionom". Gruppen består av både yrkesverksamma socionomer och socionomstudenter. I inlägget vi publicerade skrev vi vad vi söker utifrån studiens syfte och frågeställningar och med hjälp av Facebook fick vi tag på resterande respondenter till studien, vilka bestod av två nya socialsekreterare och tre erfarna socialsekreterare.

Bryman (2018) anser att forskningsresultaten från en studie där den målstyrda urvalsmetoden har använts inte kan generaliseras till befolkningen. Vi är väl införstådda i detta, men att skapa generaliserade resultat är inte heller syftet med denna studie, och vi kommer att diskutera vidare kring detta i avsnitt 5.6.

Sammanlagt bestod vår urvalsgrupp av åtta respondenter. Vi valde att begränsa oss till åtta respondenter dels på grund av att vi ansåg att fler respondenter hade givit oss mer omfattande material och således hade det kunnat leda till att vi inte hade haft möjligheten att transkribera

och arbeta med materialet på ett sakenligt sätt. Men även till följd av den rådande pandemin, Covid -19, hade vi inte möjlighet att få tag på fler respondenter. Till en början hade vi en ide om att vi sammanlagt skulle intervjua tio respondenter, fem nya och fem erfarna socialsekreterare. Till följd av den rådande pandemin, Covid - 19 har vi inte heller kunnat genomföra face - to- face - intervjuer.

Nedan presenterar vi vårt urval av respondenter:

Nya socialsekreterare:

I den här urvalsgruppen har samtliga socialsekreterare maximalt ett års erfarenhet av arbete inom ekonomiskt bistånd. Det har passerat maximalt ett år sedan de tog examen från socionomprogrammet. Vi har gett respondenterna de fiktiva namnen Leah, Malin, Zara och Freja.

Erfarna socialsekreterare:

I den här urvalsgruppen har samtliga socialsekreterare minst fem års erfarenhet av arbete inom ekonomiskt bistånd. Det har passerat minst fem år sedan de tog examen från socionomprogrammet. Vi har gett respondenterna de fiktiva namnen Marie, Amanda, Mirabell och Moa.

5.3 Genomförande av intervjustudien

Efter att respondenterna hade tackat ja till att delta i studien, skickade vi vårt informationsbrev (se, bilaga 1) med avsikten att de skulle få mer utförlig information om forskningsstudien samt en insyn i hur studien skulle gå till. I informationsbrevet framgår det även att deltagandet i studien är frivilligt och att de närsomhelst kan avbryta sin medverkan utan att behöva förklara sig. Det framkommer även i informationsbrevet att det insamlade materialet endast kommer att användas för vårt forskningssyfte samt att transkriberingen och den inspelade intervjun efter godkänt betyg på kursen kommer att förstöras. I samband med detta skickade vi även med vår samtyckesblankett (se bilaga 2). Av samtyckesblanketten framgår det att deltagarna ska ge samtycke till att dem har tagit del av informationsbrevet och att de är medvetna om studiens syfte, hur studien kommer att genomföras samt vad den kommer att användas till. Vidare ger deltagarna även samtycke till att de har informerats om att deltagandet i studien är frivilligt samt att de kan avbryta sitt medverkande utan att behöva förklara sig.

Till vår forskningsstudie valde vi att utforma en intervjuguide (se bilaga 3) för att få fram data som besvarar studiens syfte och frågeställningar. Intervjuguiden delades in i tre huvuddelar: emotioner som uppstår inom det klientnära arbetet, strategier för att hantera emotioner på arbetet och det emotionella lönearbetets påverkan på privatlivet. Innan intervjun startades informerades vi respondenterna om de etiska huvudkraven från Vetenskapsrådet (Vetenskapsrådet 2002). Sedan ställde vi inledande frågor som till exempel om de har funderingar kring informationsbrevet samt om det går bra att intervjun spelas in. Efter detta ställde vi även lite bakgrundsfrågor innan vi gick in på de olika temana. Bakgrundsfrågorna gjorde det lättare för respondenterna att komma igång med intervjun och känna sig varma i kläderna inför resterande frågor. De fick bland annat dela med sig av när de tog sin socionomexamen, hur länge de har arbetat inom ekonomiskt bistånd samt vilka arbetsuppgifter dem har inom sin verksamhet. Vidare hade vi även avslutningsfrågor, där vi frågade om de hade några funderingar kring intervjun som varit samt om de ville tillägga ytterligare saker som inte tagits upp. Detta gjorde vi för att respondenterna dels ska känna sig delaktiga i forskningsstudien, men även för att de ska kunna bidra med ytterligare information som de ansåg var betydelsefull och som inte redan hade tagits upp under intervjun.

Till följd av den rådande pandemin, Covid -19, föreslog vi att intervjuerna skulle hållas via Zoom eller liknande videoprogram, samt att vi gärna ville genomföra intervjuerna under vecka 45–46. Respondenterna fick även själva bestämma den tid som passade dem bäst utifrån deras schema. Samtliga intervjuer genomfördes med hjälp av den redan konstruerade intervjuguiden. Vi ställde även följdfrågor vid svar som vi ansåg vara särskilt viktiga, men även till de svar som vi ansåg behövde klargöras ytterligare. Detta tillvägagångssätt kallas för semistrukturerade intervjuer, vilket är den metod som har tillämpats för denna studie, se avsnitt 5.1 för mer information om metoden (Bryman 2018).

Vi spelade in samtliga intervjuer både via datorn och mobiltelefonen. Bryman (2018) redogör för att fördelarna med att spela in intervjuer är att den minskar risken att förlora viktig information som respondenterna delat med sig av, men även att man kan spola tillbaka och lyssna på inspelningen upprepade gånger. Vi har båda även varit närvarande under samtliga intervjuer och hjälpts åt med att ställa frågorna från intervjuguiden och följdfrågor.

5.4 Bearbetning av empirin

Vi valde att genomföra intervjuer med fyra nya och fyra erfarna yrkesverksamma socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd, där varje intervju pågick mellan 30–45 minuter.

Efter varje genomförd intervju diskuterade vi och reflekterade gemensamt över det samtal som ägt rum. Bearbetning av empirin startades genom att vi delade upp transkriberingen emellan oss, vilket innebar att vi transkriberade fyra intervjuer var. En av oss transkriberade erfarna socialsekreterares intervjuer och den andra hade hand om nya socialsekreterares intervjuer. Vi valde att dela upp det på följande sätt då det möjliggjorde för oss att lägga märke till skillnader och likheter mellan dessa två urvalsgrupper. Transkriberingen av intervjuerna skrevs ner ordagrant, det vill säga vi skrev ner allt som respondenterna sade i varsitt Google drivedokument. Vi delade även dessa dokument med varandra så att man kunde ta del av vad den andre skrivit och för att se hur långt den andre hade kommit. Transkriberingarna av samtliga intervjuer uppgick till totalt 44 sidor.

Rennstam och Wästerfors (2015) redogör för att med hjälp av reduceringsprocessen blir det insamlade materialet lättare att hantera då irrelevant data tas bort. För att underlätta för läsaren har vi valt att göra mindre justeringar av citaten genom att ta bort vardagspråk som "ehh", "asså" och "liksom". Vi har även i en del citat tagit bort delar som vi inte ansåg var relevanta för studiens resultat- och analysdel, och detta har markerats i citaten med tecknet [...].

5.5 Analysmetoden

För att analysera det empiriska materialet har vi använt oss av tematisk analys, vilket är det vanligaste tillvägagångssättet vid kvalitativ forskning (Bryman 2018). Tematisk analys handlar om att försöka söka efter teman och även underteman av datainsamlingen. Genom att läsa igenom datainsamlingen noggrant och flera gånger leder det till att man kan finna olika teman och underteman av det insamlade materialet (ibid). Vi började med att försöka bekanta oss med det insamlade materialet genom att läsa noggrant flera gånger och därefter valde vi ut de allra mest relevanta delarna (Bryman 2018).

Bryman (2018) lyfter fram att öppen kodning innebär att forskaren behöver bryta ner det insamlade materialet, jämföra och dela den insamlade datan i kategorier. Vi utförde öppen kodning i form av färgkodning av de skilda huvudtemana och undertemana. Därefter delades empirin i färre textdelar så att vi kunde kategorisera huvudteman och underteman. Bryman hävdar att när man letar efter teman i det insamlade empiriska materialet är det nödvändigt att uppmärksamma teman som återkommer upprepade gånger (Bryman 2018). Vi valde därför att söka efter teman och underteman som var återkommande i empirin. Vi valde även att utgå från de teman och underteman som kunde besvara forskningens syfte och frågeställningar.

Med hjälp av denna sortering har vårt arbete delats in i två huvudteman med tre underteman till respektive huvudtema.

Första huvudtemat

Det emotionella lönearbetets påverkan

- Emotioner som kan uppkomma i det klientnära arbetet
- Det klientnära arbetets påverkan på balansen mellan privat- och yrkesliv.
- Professionalitet i relation till klienten

Andra huvudtemat

Stödjande faktorer

- Vikten av en god arbetsmiljö och kollegialt stöd
- Strategier som erbjuds respektive saknas inom verksamheten
- Egna strategier för att hantera emotionell påverkan

Vi har valt att tillämpa ett induktivt förhållningssätt för att undersöka vårt intervjumaterial. Den induktiva metoden innebär att forskaren först analyserar den insamlade empirin för att sedan kunna finna relevanta forskningsteorier (Jacobsen 2012).

Fejes & Thornberg (2009) lyfter fram att det är nödvändigt att hela tiden jämföra det material som man får fram med varandra och att ställa frågor om materialets innehåll exempelvis: “Vad finns det för likheter och skillnader?” (ibid:55). Med tanke på att vår studie utgår från att jämföra hur nya respektive erfarna socialsekreterare beskriver att de påverkas emotionellt av sitt professionella yrke, har vi löpande under arbetets gång reflekterat över likheter och skillnader.

5.6 Studiens tillförlitlighet

Det lyfts fram att reflexivitet är viktigt för forskaren, det innebär att forskaren måste tänka igenom vilka faktorer som kan leda till att hota studiens validitet och reliabilitet. Dessutom även på ett tydligt sätt reflektera kring forskningsmetoderna som kan påverka resultatet (Jacobsen 2012). Vi har tillämpat detta under uppsatsens gång genom att vi kontinuerligt har reflekterat över vår roll i forskningsprocessen samt att vi öppet har diskuterat vilka forskningsmetoder vi har använt oss av. Detta gör det möjligt för läsaren att få en inblick i

vilka metoder och tillvägagångssätt som kan påverka resultatets trovärdighet och tillförlitlighet.

Validitet handlar om huruvida studiens forskare faktiskt har undersökt det som studien har avsikt att undersöka och inte någonting annat (Thurén 2007). För att kunna uppnå en hög validitet är det nödvändigt att respondenterna har god förståelse och kunskap kring ämnet som studien handlar om (Jacobsen 2012). Detta har vi tillämpat genom att studiens urvalsgrupp enbart är yrkesverksamma socialsekreterare, där vi både har med nya och erfarna socialsekreterare. Våra respondenter bedöms ha god förståelse samt kunskap om det ämne som vi har valt att undersöka, då studien utgår från hur nya och erfarna socialsekreterare beskriver det emotionella lönearbetet. Genom att skapa vår intervjuguide kunde våra respondenter svara på studiens syfte och frågeställningar, och detta ökade i sin tur studiens validitet. Genom att ställa följdfrågor, kunde vi lättare rikta dialogen under intervjun till det ämne studien forskas om för att kunna få relevanta svar.

Reliabilitet avser forskningens tillförlitlighet, om studien har genomförts med ett trovärdigt tillvägagångssätt (Jacobsen 2012). Vår studie har bedrivits på ett trovärdigt sätt för att vi har ställt våra respondenter öppna frågor samt att vi har samlat in och även har refererat till primärdata i resultat- och analysdelen. Under arbetets gång har vi även varit väldigt transparenta och har haft insikt kring vår förförståelse. Å andra sidan har vi använt oss av ett bekvämlighetsurval för att få tag på våra intervjupersoner, vilket kan leda till att studiens reliabilitet minskas då de tillfrågade intervjupersonerna kan känna sig tvungna att delta i studien för att de är bekanta med oss. Med detta i åtanke ville vi till en början endast intervjua utomstående personer, men till följd av tidsbrist och svårigheter att få tag på respondenter var vi tvungna att höra av oss till personer inom vårt kontaktnät som arbetar inom ekonomiskt bistånd. När vi kontaktade dessa personerna var vi noga med att informera att de inte ska känna sig tvungna att delta i studien bara för att de är bekanta med oss, utan de kan tacka nej om de inte vill medverka i studien. Att de trots detta har valt att medverka i studien är inget vi kan påverka.

Generaliserbarhet avser studiens överförbarhet till annan kontext. Med tanke på att vi har valt att tillämpa oss av en kvalitativ studie, leder det till att det inte är genomförbart att kunna generalisera. Syftet med studien är inte att analysera generella universella samband utan att skapa förståelse för det fenomen som studeras (Jacobsen 2012). Generaliserbarhet är väldigt begränsad i vår studie då vi endast utgår från fyra nya socialsekreterare samt fyra erfarna

socialsekreterare. Med anledning av detta blir det problematiskt att dra slutgiltiga slutsatser utifrån vår studie, däremot kan det skapa en ökad förståelse kring det ämne som vi har valt att forska om.

5.7 Forskningsetiska överväganden

Det har varit väsentligt för oss att ständigt vara öppna för alla etiska frågor under arbetets gång (Kvale & Brinkmann 2014). Vi har kunnat uppnå detta genom att följa Vetenskapsrådets forskningsetiska principer och genom att samtala med varandra och vår handledare kring etiska funderingar som har dykt upp. Under arbetets gång har det inte uppstått några uppenbara etiska svårigheter för oss eller vår studie, dock är vi medvetna om att frågor som berör arbetslivet och privatlivet kan uppfattas som känsliga av vissa deltagare. Innan intervjun startades informerades vi respondenterna om att de kan undvika att besvara frågor som de upplever vara obekväma eller känsliga.

Vi har tillämpat oss av de forskningsetiska principerna (Vetenskapsrådet 2002), det vill säga informationskrav, krav på samtycke, konfidentialitetskrav och nyttjandekravet. Med hjälp av informationsbrevet (se bilaga 1) fick respondenterna information om undersökningens syfte, undersökningens tillvägagångssätt samt rätten att när som helst kunna avbryta sitt deltagande i vår studie. Innan intervjun startades blev respondenterna informerades om de etiska huvudkraven för att kunna säkerställa att de hade förstått all information samt att de fick ett tillfälle att ställa frågor och funderingar som de hade. De blev även informerades om att de kan avbryta sitt deltagande när de vill utan att behöva förklara sig och att de även kan välja att inte besvara vissa frågor.

Till följd av den rådande Covid-19 pandemin har våra intervjuer genomförts via Zoom med videomöte, där respondenterna har fått samtyckesblanketten (Se bilaga 2) skickat till sina mejl och har sedan inhämtats via muntligt samtycke som har spelats in via datorn. Genom detta tillvägagångssättet har vi kunnat följa den forskningsetiska principen om krav på samtycke samt informationskravet.

Respondenterna blev med hjälp av informationsbrevet informerades om att allt material som samlats in endast är till för det avsedda syftet i forskningen. Respondenterna blev även informerades om att allt forskningsmaterial kommer att bli anonymiserats. Detta åstadkom vi genom att endast vi hade tillgång till allt insamlat material och att vi utförde alla

transkriberingar. Vi informerade även respondenterna att när vi har fått ett godkänt betyg på kursen kommer allt material att förstöras. Våra resultat har även redovisats med fiktiva namn till varje respondent så att igenkänning av deltagarna i studien inte ska vara möjlig. Med hjälp av detta tillvägagångssätt har vi kunnat uppfylla konfidentialitets- och nyttjandekravet.

5.8 Arbetsfördelning

Vi började hela uppsatsprocessen genom att gemensamt besluta om ett ämne som vi båda tyckte var väldigt intressant och som vi ville utforska ytterligare. Vi besökte sedan olika databaser enskilt för att hitta tidigare forskning kopplat till det valda ämnet för att därefter gemensamt välja ut de allra mest passande vetenskapliga artiklarna. Med hjälp av den tidigare forskningen har vi gemensamt kunnat utforma en problemformulering, syfte och frågeställningar som med tiden har omarbetats under uppsatsens gång. De valda artiklarna delades upp jämt mellan oss. Under arbetet med den tidigare forskningen träffades vi regelbundet för att läsa igenom det vi har skrivit men även för att försäkra oss om att vi har förstått vad den andre har skrivit. Vi tillämpade oss av liknande arbetsätt i teori- och metodavsnittet. Resultat- och analysavsnittet har diskuterats och skrivits tillsammans.

Ansvarsfördelningen för studien har delats upp jämlikt mellan oss. Studien har skrivits tillsammans och båda har varit engagerad och bidragit till skrivandet av uppsatsen. Vi har träffats både fysiskt och skrivit gemensamt i ett Google drivedokument under hela uppsatsprocessen för att ständigt kunna diskutera med varandra och för att kunna åstadkomma likvärdig språkbehandling. Studiens intervjuer och transkribering har delats upp jämnt mellan författarna och sedan diskuterats tillsammans för att kunna få förståelse och kunskap kring varandras intervjuer. Vi är nöjda med studiens arbetsfördelning då vi upplever att den har varit rättvis men även att vi har kompletterat varandra väldigt bra under hela uppsatsprocessen.

6. Resultat och analys

I detta kapitel kommer vi att redogöra för studiens resultat- och analysdel som syftar till att jämföra hur nya respektive erfarna socialsekreterare beskriver att de påverkas emotionellt av det klientnära arbetet, på och utanför arbetstid. Vidare redogör vi för vad nya respektive erfarna socialsekreterare uppger är viktiga faktorer och strategier som hjälper dem att hantera emotionell påverkan i arbetet. Avslutningsvis lyfts det fram likheter och skillnader som kan urskiljas i hur nya respektive erfarna socialsekreterare beskriver att de påverkas emotionellt samt hanterar emotionell påverkan i sitt arbete. Resultaten redogörs i form av två huvudteman bestående av “Det emotionella lönearbetets påverkan” och “Stödjande faktorer”. Det första huvudtemat, “*Det emotionella lönearbetets påverkan*” innefattar undertemana “Emotioner som kan uppkomma i det klientnära arbetet”, “Det klientnära arbetets påverkan på balansen mellan privat- och yrkesliv” och “Professionalitet i relation till klienten”. Under det andra huvudtemat “*Stödjande faktorer*” presenteras undertemana “Vikten av en god arbetsmiljö och kollegialt stöd”, “Strategier som erbjuds respektive saknas inom verksamheten” och “Egna strategier för att hantera emotionell påverkan”. I vår presentation av resultatet har vi valt att dela upp nya respektive erfarna socialsekreterarna i separata kategorier, så att de lättare ska kunna urskiljas och jämföras.

6.1 Det emotionella lönearbetets påverkan

6.1.1 Emotioner som kan uppkomma i det klientnära arbetet

Nya socialsekreterare

Samtliga nya socialsekreterare redogör för att det är emotionellt tungt att som ny socialsekreterare arbeta inom ekonomiskt bistånd. Detta då det sociala arbetet innefattar möten med klienter som befinner sig i svåra livssituationer och har svåra livsöden. Respondenterna beskriver att till följd av det krävande arbetet kan det nära klientarbetet ge upphov till olika känslor, och de ger uttryck för det på olika sätt. De nya socialsekreterarna uppger bland annat att de kan känna sig otillräckliga, en känsla av irritation och maktlöshet. En av de nya socialsekreterarna som deltog i studien var Zara, och hon beskriver sina känslor så här:

Det uppstår mycket emotioner och känslor i arbetet, men som mest när jag ger exempelvis avslag till en klient, då framkommer det inte så bra emotioner,

klienterna kan reagera med ilska och frustration när de inte får som de önskar. Det kan dock ibland även förekomma bra emotioner som glädje och tacksamhet, men det händer inte ofta - Zara

Utifrån ovanstående citat uppger respondenten Zara att hon i sitt arbete upplever mer negativa känslor än positiva. Att inneha försörjningsstöd innebär att individen redan lever på minimum, och att sedan få ett avslagsbeslut på exempelvis hyreskostnad, kan leda till att klienten reagerar med starka känslor som exempelvis ilska eller frustration. Att inte ha möjlighet att betala sin hyreskostnad kan resultera i att individen hamnar i en utsatt situation, vilket är en situation ingen vill befinna sig i. Detta kan kopplas till Moesby-Jensen & Schjellerup Nielsen (2015) som i sin studie redogör för att de klienter som socialsekreterare möter under sitt arbete ofta står inför livsförhållanden som kännetecknas av känsliga och komplexa problem. Socialsekreterare är tvungna att i sitt arbete kommunicera och fatta svåra beslut, som får konsekvenser för klientens liv. Moesby-Jensen & Schjellerup Nielsen (2015) lyfter vidare fram att socialsekreterarnas beslutfattande kan leda till att klienterna reagerar med känslor som ilska, besvikelse, frustration, men ibland även med lättnad och glädje.

Erfarna socialsekreterare

Samtliga erfarna respondenter uppger att det sociala arbetet innebär en daglig kontakt med klienterna, och till följd av detta uppstår det mycket emotioner i arbetet. Så här uttrycker sig den erfarna socialsekreteraren Marie om hur hon påverkas emotionellt:

Jag känner olika emotioner inom mitt arbete varenda dag. Det kan vara allt från frustration vilket är en klassiker till otillräcklighet, besvikelse, rädsla, ilska och glädje. Men även typ att jag tycker lite synd om dem för att man kan tänka sig att de har haft det tufft - Marie

I ovanstående citat uttrycker den erfarna socialsekreteraren Marie att det förekommer mycket emotioner inom arbetet. Som yrkesverksam socialsekreterare får man i det dagliga arbetet träffa individer som befinner sig i olika utsatta situationer, vilket kan leda till att man kan känna medlidande för klienten, men även att känslor som otillräcklighet, rädsla, glädje och frustration kan uppstå i det klientnära arbetet. Det ligger i människans natur att ständigt känna, då vi inte är robotar utan är levande varelser med känslor. Att som socialsekreterare

dagligen få ta del av människors svåra livssituationer leder till att man givetvis blir påverkad på ett eller annat sätt. Detta kan kopplas till Hochschilds (2003) emotionssociologi som beskriver att eftersom socialsekreterarnas arbete i stora delar sker klientnära är det omöjligt att undgå känslor, då det är en central del inom det emotionella arbetet.

Skillnader och likheter hos nya respektive erfarna socialsekreterare

Likheter som finns inom detta undertema är att både de nya och erfarna socialsekreterarna uppger att det nära klientarbetet ger upphov till olika känslor. Båda urvalsgrupperna uppger liknande känslor som kan uppkomma i det nära klientarbetet, vilka är bland annat irritation, glädje och otillräcklighet. Det vi kan se här är att oberoende på om man ny eller erfaren så kommer man alltid att känna någonting, det är omöjligt att undgå känslor, då det är en central del inom det sociala arbetet.

6.1.2 Det klientnära arbetets påverkan på balansen mellan privat- och yrkesliv

Nya socialsekreterare

Samtliga nya socialsekreterare redogör för att de kan påverkas både på negativt och positivt sätt av de känslor som kan uppkomma i arbetet. Det framkommer av empirin att till följd av negativa känslor kan det ibland vara svårt att upprätthålla en balans mellan privatlivet och yrkeslivet, vilket har en negativ inverkan på deras dagliga liv. Så här uttrycker sig den nya socialsekreteraren Freja om hur hon påverkas utanför arbetstid till följd av de emotioner som uppstår i arbetet:

Efter att jag har fattat helt avslagsbeslut som jag vet kommer att göra klienten missnöjd, blir jag nästan alltid påverkad och får skuldkänslor. För att jag vet att klienten kommer att få det tufft att klara sig ekonomiskt, då orkar jag inte ens prata med någon när jag väl kommer hem för jag blir nedstämd hela dagen ända tills jag ska gå och lägga mig - Freja

Hochschild (2003) uppger att en profession som blir emotionellt påverkade i sitt arbete är socialsekreterare, då de i sitt dagliga arbete ständigt interagerar med individer. Freja beskriver

i ovanstående citat att när hon har fattat ett helt avslagsbeslut så leder det till att hon oftast blir påverkad hela dagen och att hon tar med sig dessa känslor hem. Vidare beskriver hon att dessa känslor påverkar hennes privatliv genom att hon inte orkar prata med någon när hon är hemma. Att man som socialsekreterare påverkas och tar med sig arbetet hem är ett vanligt svar som vi fick fram av de nya socialsekreterarna, vilket har att göra med att det sociala arbetet är ett krävande yrke. Det sociala arbetet består av en nära kontakt med klienterna och som yrkesverksam socialsekreterare fattar man dagligen svåra beslut som antingen kan vara till klientens fördel eller nackdel och detta är någonting som de nya respondenterna upplever kan vara en utmaning. Samtliga socialsekreterare uppger att det inte är enkelt att bara släppa känslorna och åka hem efter att man har fattat svåra beslut. Moesby-Jensen & Schjellerup Nielsen (2015) redogör för att socialsekreterare i sitt arbete är tvungna att kommunicera och fatta svåra beslut som kan få stora konsekvenser i klientens liv. Detta kan leda till att klienterna reagerar med känslor som ilska, besvikelse, frustration, men ibland även med lättnad och glädje.

Ytterligare en aspekt som flera av de nya socialsekreterarna lyfter fram, vilka de anser bidrar till att det är svårt att upprätthålla en balans mellan privat- och yrkeslivet har att göra med att arbetstiden inte räcker till. Så här uttrycker sig den nya socialsekreteraren Zara om hur den bristande tiden på jobbet leder till att hon tar med sig arbetet hem:

Jag brukar inte ha så mycket tid på jobbet, speciellt när jag får tunga ärenden. Detta gör att jag tänker på ärenden utanför jobbet. Jag brukar tänka på olika lösningar som kan hjälpa mina klienter - Zara

Dwyer (2007) redogör för att det sociala arbetet är ett emotionellt krävande arbete som innefattar tunga och komplexa ärenden som behöver tid. Detta kan skapa press på socialsekreteraren när de inte hinner med, då deras arbetsuppgifter oftast är tidsbegränsade. Utifrån ovanstående citat upplever Zara att arbetstiden inte räcker till, speciellt när hon får tunga ärenden som kräver mycket tid. Detta resulterar till hon tar med sig dessa tankar hem för att hinna reflektera över samt för att kunna finna lösningsmetoder som kan vara till hjälp för klienten. Samtliga nya socialsekreterare redogjorde även för att med tanke på att arbetet handlar om att hantera och lösa människors problematik, går det inte att handskas med alla

människor på samma sätt. Detta då människor är individuella och kräver olika mycket tid. Detta leder oftast till att den avsatta tiden för varje klient överskrids, vilket kan resultera i att socialsekreterarna inte hinner med alla de arbetsuppgifter som förväntas hinnas med under dagen.

Erfarna socialsekreterare

Samtliga erfarna socialsekreterare uppger att det inte går att undgå att bli emotionellt påverkad, men att arbetslivserfarenhet och tid i yrket leder till att man i lägre utsträckning blir så påverkad att man tar med sig arbetet hem. Så här uttrycker sig den erfarna socialsekreteraren Mirabell hur hon med hjälp av arbetslivserfarenhet har lärt sig att upprätthålla en god balans mellan privat- och yrkeslivet:

[...]När jag började med socialt arbete för första gången då var alla dessa människoöden mer känslomässiga än vad de är idag för mig. Idag har man såklart inte hört alla historier, men många historier är liknande, vilket leder till att jag har lärt mig med tiden att inte ta hem dessa känslor i lika stor grad som jag gjorde förut - Mirabell

I ovanstående citat uppger den erfarna socialsekreteraren Mirabell att när hon började arbeta med socialt arbete var det svårt att finna en balans mellan privat- och yrkeslivet. Vidare uppger Mirabell att det idag är lättare att upprätthålla en balans, och detta har möjliggjorts med hjälp av arbetserfarenhet. Ovan nämnda empiri kan kopplas till Goldblatt (2009) som betonar att en del yrkesverksamma personer inom människobehandlande organisationer kan sätta tydliga gränser mellan arbetet och sitt privata liv. Andra uppger att emotionerna kan överbelastas från arbetet till det privata livet. Goldblatt (2009) uppger vidare att förmågan att kunna bibehålla en balans mellan arbetet och sitt privata liv är förknippat med att vara erfaren inom sitt arbetsområde. Detta är en skillnad som även vi kan se i vår insamlade empiri; att balansen är lättare att upprätthålla för de med längre erfarenhet.

Skillnader och likheter hos nya respektive erfarna socialsekreterare

Likheter mellan nya och erfarna socialsekreterare är att samtliga blir emotionellt påverkade för att det inte går att undgå de känslor som det klientnära arbetet framkallar. Till skillnad från de nya socialsekreterarna tar de erfarna socialsekreterarna inte hem de känslor som uppstår i arbetet i lika stor utsträckning. Detta upplever de har att göra med arbetserfarenhet, vilket har lett till att de i mindre grad blir påverkade och därmed inte tar med sig arbetet hem. De erfarna socialsekreterarna har således en bra balans mellan sitt privat- och yrkesliv. Detta är något som brister hos de nya socialsekreterarna. Resultatet visar att samtliga nya socialsekreterare upplever det svårare att upprätthålla en balans mellan privat- och yrkeslivet. Detta uppger de har att göra med den otillräckliga arbetstiden, krävande arbetsuppgifter, men även till följd av att man som socialsekreterare måste fatta svåra beslut som i vissa fall kan vara livsavgörande för klienten.

6.1.3 Professionalitet i relation till klienten

Nya socialsekreterare

Samtliga nya respondenter redogör för att även om de känner på ett visst sätt i mötet med klienten, så kan de inte låta dessa känslor ta över utan de måste förhålla sig till den professionella ramen som ingår inom arbetet. De uppger att de har lärt sig under utbildningen att man som socialsekreterare ska vara professionell i mötet med klienten, men att man samtidigt ska kunna ta hänsyn till klientens känslor och vara medmänsklig. Samtliga nya socialsekreterare redogör för att detta är en svår balans mellan att agera professionellt och även visa känslor i mötet med klienten. Så här beskriver den nya socialsekreteraren Freja om hur svårt det kan vara att försöka upprätthålla professionalitet i relation till klienten och att samtidigt inte uppvisa sina egentliga känslor:

Det är ju en svår balans tror jag, det kanske är någonting som kommer med erfarenhet att man lär sig att bli mer professionell [...] man får tänka att det är riktat mot nämnden och inte mot mig som person, att försöka dämpa sina egna känslor, och inte ta åt sig och därefter uttrycka sig som en socialsekreterare som agerar [...] att representera ett ansikte för socialtjänsten, det kan vara tufft -
Freja

I ovanstående citat uppger Freja att det kan vara svårt att upprätthålla professionalitet i relation till klienten och inte visa sina egna känslor, men att hon utifrån sin profession som socialsekreterare inte kan låta sina egna känslor ta över i mötet med klienten. Vidare uttrycker Freja att hon måste agera professionellt och representera ett ansikte utåt för socialtjänsten. Att Freja i möten med klienter försöker dämpa sina egentliga känslor kan förknippas till Hochschilds (2003) begrepp *emotive dissonance*, vilket innebär att en individ uppvisar känslor som inte överensstämmer med de inre känslorna. Hochschild (2003) uppger att detta leder till att individen hamnar i en konflikt med det man egentligen känner och de känslor som förväntas av professionen. Vidare uppger Hochschild (2003) att ett sådant handlingsätt under en längre period kan resultera i att individens välmående riskeras. Utifrån den insamlade empirin kan vi även se att samtliga nya socialsekreterare upplever detta, då de redogör för att det är en svår balans mellan att agera professionellt och att även visa känslor i mötet med klienten.

Att Freja uttrycker att hon i möten med klienter försöker dämpa sina egna känslor och enbart representera ett ansikte utåt för socialtjänsten, kan kopplas till Hochschild (2003) begrepp, *surface acting*. Detta innebär att människor döljer det dem egentligen känner genom att uppvisa kroppsuttryck som inte överensstämmer med de inre känslorna. Hochschild (2003) hävdar att detta är något som kan kopplas till skådespelare, då de är väldigt duktiga på att sätta sig in i en specifik roll och agera utefter den.

Erfarna socialsekreterare

Samtliga erfarna socialsekreterare uppger att de ständigt i mötet med klienten försöker att hitta en balans mellan vad man kan visa och vad man kan berätta för klienten. De uppger att de måste vara professionella, men att de även kan uppvisa känslor gentemot klienterna när de passar. Respondenterna redogör vidare för att de med erfarenheten har blivit skickligare på att hantera sina känslor som uppstår och att de kan "sätta ett lock på sina känslor" i mötet med klienterna, när det blir för mycket. Så här uttrycker sig den erfarna socialsekreteraren Marie om hur hon upplever professionalitet i relation till klienten:

Absolut, har det förekommit situationer där jag upplevt mycket frustration i samtal med klienten men ändå fått lägga locket på det för att kunna fortsätta

vara professionell i det samtalet. Sedan när jag kommer tillbaka till kontoret eller lägger på samtalet så kan jag lyfta på locket och släppa ut den frustrationen och gå vidare [...] I vissa situationer kan man klart visa känslor gentemot klienten, det handlar mer om att man får avgöra i varje given situation vad för känslor man faktiskt kan visa respektive inte, [...] detta har jag lärt mig genom mina yrkesår - Marie

I ovanstående citat uppger Marie att hon kan kontrollera sina känslor som uppstår i mötet med klienten genom att sätta ett lock på sina känslor i den givna situationen. Det gör hon för att sedan kunna fortsätta agera professionellt, och när hon sedan kommer tillbaka till kontoret kan hon släppa ut de känslor som mötet har framkallat. Detta kan kopplas till Erving Goffmans (2004) dramaturgiska teori, som lyfter fram att individer på liknande sätt som skådespelare kan sätta sig in i olika roller beroende på det sociala sammanhanget. Goffman talar om två begrepp, vilka är *frontstage* och *backstage*. *Frontstage* innebär att individen intar en roll där man anpassar sig efter sammanhanget man befinner sig i. *Backstage* innebär att individen lämnar sitt skådespelande och framför sina riktiga känslor. Av den ovannämnda empirin kan man se att "Marie" kan kontrollera de känslor som uppstår i mötet med klienten genom "att lägga ett lock på sina känslor", men att hon efter avslutat mötet "lyfter det locket" och släpper ut den frustration hon upplevde under mötet.

Skillnader och likheter hos nya respektive erfarna socialsekreterare

Hochschild (2003) redogör för det teoretiska begreppet *feeling rules*, vilka bestämmer de känslor som är lämpliga respektive olämpliga i ett givet sammanhang. De fastställer tid och plats för känslor och hur känslor ska uttryckas. *Feeling rules* är även bundna till sociala roller, då det finns specifika förväntningar kring hur man som professionell inom människovårdande yrken ska känna och bete sig. Det gäller därmed att den professionella uttrycker rätt känslor till klienterna genom att känna av situationen. Detta kan kopplas till de nya och erfarna socialsekreterarna, då båda urvalsgrupperna uppger att de i möten med klienter måste agera professionellt. Skillnaderna som har kunnat identifieras är att samtliga nya socialsekreterarna redogör för att även om de känner på ett visst sätt i mötet med klienten, så kan de inte låta dessa känslor ta över utan de måste förhålla sig till den professionella ramen som ingår inom arbetet. Samtliga erfarna socialsekreterare uppger däremot att de med erfarenheten har blivit bättre med att kunna förhålla sig till att vara både professionell, och att samtidigt kunna

uppvisa känslor gentemot klienterna när det är lämpligt. De erfarna socialsekreterarna upplever vidare att de med erfarenheten har blivit skickligare på att hantera sina känslor som uppstår, att de kan “sätta ett lock på sina känslor” i mötet med klienterna.

Ytterligare likheter och skillnader vi kunde finna var att samtliga erfarna socialsekreterare i möten med klienten använder sig av både *Frontstage* och *backstage* (Goffman 2004). Av den ovannämnda empirin kan man se att “Marie” kan kontrollera de känslor som uppstår i mötet med klienten genom “att lägga ett lock på sina känslor”, men att hon efter avslutat möte “lyfter det locket” och släpper ut den frustration hon upplevde under mötet. Hos de nya socialsekreterarna kan man däremot se att de främst använder sig av *frontstage*. Av den ovan nämnda empirin kan man se att “Freja” upplever att hon ständigt måste vara professionell, att hon går in i en slags roll: “den professionella rollen”, vilket är en fasad hon upprätthåller på arbetet.

6.2 Stödjande faktorer

6.2.1 Vikten av en god arbetsmiljö och kollegialt stöd

Nya socialsekreterare

Samtliga nya socialsekreterare uppger vikten av en god arbetsmiljö. De poängterar att en god arbetsmiljö kan leda till att man hanterar den emotionella belastningen som uppstår i mötet med klienten på ett bättre sätt. En viktig beståndsdel som påpekades var att upprätthålla en nära och god relation till både kollegor och chefer. De nya socialsekreterarna poängterar att de inte hade kunnat fortsätta med sitt yrke om de inte hade kunnat prata ut och få ett känslomässigt stöd vid besvärliga situationer. Vidare framkommer det även att en ny socialsekreterare vänder sig till sin chef för att prata ut och handskas med den emotionella påverkan på arbetet. Så här beskriver den nya socialsekreteraren Malin vikten av att ha ett bra kollegialt stöd:

[...]Stöd av kollegor att man går in till en kollega och typ spyrt ut sig allt det jobbiga som har hänt - Malin

I ovanstående citat uppger Malin att kollegialt stöd är en stödjande faktor för att hantera den emotionella påverkan som uppstår i arbetet, hon uttrycker att hon brukar “spy ut allt” det jobbiga som har hänt till sina kollegor.

Erfarna socialsekreterare

Samtliga erfarna socialsekreterare redogör för att en god arbetsmiljö är av stor betydelse. Det är arbetsmiljön i många fall som avgör om man stannar kvar i sitt arbete, eller om man söker sig vidare. Att man i arbetet kan dela med sig av den emotionella bördan med sina kollegor är viktigt, vilket även bidrar till en god gemenskap i arbetsgruppen. Så här uttrycker sig den erfarna socialsekreteraren Moa om vikten av att ha en god arbetsmiljö och ett kollegialt stöd:

När min kollega märker att det är någonting jobbigt brukar vi alltid prata om det direkt eller att jag går till någon annan kollega, det är väldigt skönt för att stämningen på mitt jobb är jätteviktig. Att bara kunna “dumpa” av lite arbetsbelastning hos andra kollegor är jätteskönt - Moa

I ovanstående citat uppger den erfarna socialsekreteraren Moa, att det kollegiala stödet är av stor vikt och att hon omedelbart brukar prata ut med en kollega om något jobbigt har uppstått i arbetet. Moa upplever att detta leder till att det dels blir en bättre stämning på arbetet men att det även underlättar för hennes välmående att kunna “dumpa” från sig lite arbetsbelastning till sina kollegor.

Skillnader och likheter hos nya respektive erfarna socialsekreterare

Karasek och Theorell (1990) har utformat en modell vid namn krav - och kontrollmodellen. När författarna beskriver modellen skriver de att graden av socialt stöd påverkar det psykosociala välmåendet hos människor. Författarna redogör för att ett socialt stöd på jobbet är en väsentlig del, som främst återfinns bland kollegor och chefer. Det sociala stödet motverkar även negativa händelser och levnadsförhållanden, och är en viktig aspekt för individens välbefinnande.

Av det som lyfts fram ovan kan vi se att både de nya och erfarna socialsekreterarna betonar vikten av det kollegiala stödet. De uppger att kunna härbärgera sina känslor tillsammans med kollegorna är viktigt, då det gör det hanterbart. Olsson (2008) uttrycker även detta i sin

doktorsavhandling, att i en fungerande arbetsgrupp härbärgeras känslor kollektivt och omformuleras så att de blir hanterbara. Vidare beskriver Olsson (2008) vikten av att kunna hantera emotioner på jobbet då det minskar risken att man tar det med sig hem. Pösö och Forsman (2013) lyfter även fram att bra stöd och råd från arbetskolligor leder till att socialsekreterare väljer att fortsätta med sitt yrke. I likhet med det Pösö och Forsman lyfter fram, uttrycker samtliga socialsekreterare både nya och erfarna att det kollegiala stödet är av stor betydelse, och att det ha varit svårt att stanna kvar på arbetsplatsen om det fanns en avsaknad av det kollegiala stödet.

Utifrån de nya och erfarna socialsekreterarnas svar kan man se att en emotionsfokuserad coping används, vilket handlar om att distansera sig från en situation, att styra de känslor som uppkommit och att söka sig till ett socialt stöd för känslohanteringen (Lazarus & Folkman 1984). Av samtliga respondenter från båda urvalsgrupperna framkommer det att stödet från kollegorna är viktigt för att kunna hantera men även härbärgera de känslor som har uppkommit till följd av det krävande arbetet.

6.2.2 Strategier som erbjuds respektive saknas inom verksamheten

Nya socialsekreterare

Samtliga nya socialsekreterare uppger att de strategier som erbjuds inom verksamheten, vilka är extern handledning och företagshälsovård, inte är tillräckliga. De upplever inte att verksamhetens strategier tillgodoser deras behov av stöd med att hantera den emotionella belastningen fullt ut. Så här uttrycker sig den nya socialsekreteraren Zara om den externa handledningen som erbjuds av verksamheten:

Lite som en låda man stänger in alla känslor och får ta upp dem en gång per månad under handledning, vilket är jättejobbigt - Zara

I ovanstående citat uppger den nya socialsekreteraren Zara, att den externa handledningen som erbjuds av verksamheten inte är tillräcklig, att hon under arbetets gång måste stänga in de känslor hon upplevt för att sedan vid handledningstillfället återigen ta fram dessa känslor.

Ytterligare en aspekt som samtliga nya socialsekreterarna lyfte fram var att det krävs fler schemalagda tider där man kan sitta ner med arbetsgruppen och reflektera kring det man får ta del av dagligen. De ansåg att det skulle behövas eftersom det stöd som i nuläget erbjöds av verksamheten inte fullt ut kunde tillgodose deras behov av stöd. Den nya socialsekreteraren Malin uttrycker det på följande sätt:

Jag har arbetat på ett annat ställe där vi hade schemalagd reflektion två gånger i veckan med arbetsgruppen och då var vi fem - sex personer som satt och bara, "spydde ur sig" all skit som man har fått, därefter kunde man släppa det. Det saknar jag - Malin

I ovanstående citat kan man se att den nya socialsekreteraren upplever att den externa handledningen som erbjuds av verksamheten inte är tillräcklig, och därför önskar hon sig fler schemalagda reflektioner för att på ett bättre sätt kunna hantera de emotioner som uppstår i arbetet.

Skillnader och likheter hos nya respektive erfarna socialsekreterare

Av den ovan nämnda empirin kan man se att både nya och erfarna socialsekreterare uttrycker att den externa handledningen som erbjuds av verksamheten inte är tillräcklig. Samtliga socialsekreterare samlar på sig väldigt mycket känslor i arbetet, men väl under handledningen har de inte möjligheten att ta upp alla dessa känslor som man hållit inom sig, dels på grund av en tidsbegränsad handledning men även för att alla i gruppen behöver få komma till tals. Detta kan förknippas till Olsson (2008) som redogör för att den externa handledningen oftast är schemalagd och har en bestämd tid för när den ska ske. Detta innebär att handledningen inte alltid äger rum under ett lämpligt tillfälle, det vill säga när det behövs. Detta eftersom problematiska situationer kan uppstå när som helst under arbetets gång och då behöver arbetstagaren vänta inför nästa handledningstillfälle (Olsson 2008). Vidare argumenterar Olsson (2008) för att ignorerande känslor "hålls kvar" inom den anställde om de inte får visas eller uttryckas.

6.2.3 Egna strategier för att hantera emotionell påverkan

Nya socialsekreterare

Till följd av att den externa handledningens otillräcklighet som vi redogör för i föregående undertema (se 6.2.2) uppger nya socialsekreterare att de har utformat egna personliga strategier för att kunna hantera den emotionella belastningen som uppstår i arbetet. Den nya socialsekreteraren Malin ger uttryck för detta på följande sätt:

[...] Jag cyklar till och från jobbet, då får jag anstränga mig fysiskt och får en halvtimme att tömma huvudet, men även att jag brukar prata ut med min familj och vänner till en viss grad - Malin

I ovanstående citat kan man se att den nya socialsekreteraren Malin har skapat egna personliga strategier för att kunna hantera den emotionella belastningen som uppstår i arbetet till följd av att hon inte upplever den externa handledningen som tillräcklig. Malin uppger att hon använder sig av fysisk träning för att både ta sig till och från arbetet. Detta uppger Malin bidrar till att hon kan rensa huvudet från alla de känslor som uppstått under arbetsdagen. Malin uppger vidare att hon även brukar prata ut med sina nära och kära till en viss grad för att hantera de känslor som uppstått under arbetstiden. Att Malin tar hjälp av hennes nära och kära kan kopplas till Brattbergs (2008) externa copingresurs, vilket innebär att man använder sig av yttre tillgångar som nära och kära, religion och arbete för att reducera stressiga situationer och hantera svåra perioder.

Kalliath och Kalliath (2013) undersökte i sin studie vilka strategier socialsekreterare använder sig av för att hantera de påfrestande kraven som uppstår i arbetet till följd av det krävande yrket. Ett centralt resultat i studien visade att utvecklingen av olika personliga strategier är av stor betydelse för att hantera den emotionella påverkan som uppstår inom arbetet. De kom fram till att socialsekreterarna bland annat valde att träna, gå till kyrkan, äta hälsosamt eller dansa. Vidare visar studiens resultat att även det sociala stödet även var av stor betydelse för socialsekreterarna. Att få stöd från familj, vänner och arbetskamrater var viktigt för att kunna

hantera påfrestande situationer både på arbetet och i hemmet. Av det som lyfts fram i citat ovan, kan man se att den nya socialsekreteraren Malin i likhet med studiens resultat även tillämpar sig av egna personliga strategier, som att anstränga sig fysiskt och att prata ut med nära och kära för att kunna hantera den emotionella påverkan som har uppstått i arbetet.

Erfarna socialsekreterare

Samtliga erfarna socialsekreterare uppger att de har utformat egna strategier för att kunna hantera den emotionella belastningen som uppstår i arbetet, då de upplever att den externa handledningen inte är tillräcklig. Den erfarna socialsekreteraren Mirabell ger uttryck för detta på följande sätt:

När jag märker att en klient exempelvis blir otrevlig eller frustrerad på mejl eller telefonsamtal, då är man tvungen att lära sig att okej men nu måste jag ändå agera professionellt fastän klienten är otrevlig. Jag kan inte hålla på tillbaka och vara otrevlig, då säger jag, men jag tänker inte prata med dig när du är så här, du får ringa tillbaka när du har lugnat ner dig, eller att man får ta samtalet en annan dag - Mirabell

I ovanstående citat kan man se att den erfarna socialsekreteraren Mirabell har skapat sin egen strategi för att kunna hantera den emotionella påverkan som uppstår i arbetet. Mirabell uppger att när hon har kontakt med sina klienter via telefonsamtal eller mejl, och märker att klienten börjar reagera med känslor som ilska eller frustration, så kan hon inte agera på liknande sätt tillbaka. Mirabell uppger vidare att hon fortsatt måste agera professionellt i sådana situationer. Mirabell uttrycker att hon gör detta genom att säga ifrån och uppmana klienten att hen får ringa tillbaka när hen har lugnat ner sig eller att samtalet får ske en annan dag.

Detta kan förknippas med Brattberg (2008) interna copingresurs, vilka består av personliga egenskaper som kan vara gynnsamma i stressiga situationer och svåra perioder som exempelvis tankesätt, personlighetsdrag, optimistiskt synsätt och självsäkerhet. Utifrån ovanstående redogjorda empiri kan vi se att med hjälp av att vara självsäker i sin roll som socialsekreterare kan Mirabell säga ifrån när hon märker att ett samtal med klienten börjar bli oprofessionellt och otrevligt. Detta kan även kopplas till Lazarus & Folkman (1984)

problemfokuserade coping, vilket innebär att individen ständigt analyserar påfrestande situationer och tänker ut olika strategier för att kunna hantera den givna situationen. Av den ovanstående empirin kan man se att när den erfarna socialsekreteraren Mirabell utsattes för en påfrestande situation så agerade hon i den givna situationen genom att be klienten återkomma vid ett annat tillfälle när hen har lugnat ner sig för att undvika att agera på ett liknande sätt tillbaka.

Skillnader och likheter hos nya respektive erfarna socialsekreterare

Utifrån ovanstående empiri kan konstateras att både nya och erfarna socialsekreterarna har utformat egna personliga strategier för att hantera den emotionella påverkan som uppstår i arbetet, till följd av att den externa handledningens otillräcklighet som vi redogör för i föregående undertema (se 6.2.2).

7. Avslutande diskussion

Syftet med studien var att med en jämförande ansats undersöka hur nya respektive erfarna socialsekreterare upplever och hanterar den emotionella påverkan som uppstår i deras arbete. En fördel som vi ser med den jämförande ansatsen är att det gör det möjligt för socionomstudenter att få ta del av hur mer erfarna socionomer hanterar och upplever emotionell påverkan. Studiens resultat kan komplettera de tips och råd som studenter kommer att få från mer erfarna kollegor i framtiden. Vidare kan arbetsgivare och enhetschefer även få kunskap kring vad nya respektive erfarna socialsekreterare anser är stödjande faktorer för att kunna hantera daglig emotionella påverkan. Vi har utgått från följande frågeställningar; Hur beskriver nya respektive erfarna socialsekreterare att de påverkas emotionellt av det klientnära arbetet, på och utanför arbetstid? Vad uppger nya respektive erfarna socialsekreterare är viktiga faktorer och strategier som hjälper dem att hantera emotionell påverkan i arbetet? Vilka likheter och skillnader kan urskiljas i hur nya respektive erfarna socialsekreterare beskriver att de påverkas emotionellt samt hanterar emotionell påverkan i sitt arbete?

De resultat vi har funnit är att oberoende om man är ny eller erfaren socialsekreterare så påverkas man emotionellt av det klientnära arbetet. Det kommer alltid att förekomma emotioner under arbetet, det är inte något man kan undgå då det är en central del inom det sociala arbetet. Samtliga nya och erfarna socialsekreterare uppger att det dock inte enbart behöver innefatta negativa känslor utan arbetet kan även bestå av positiva känslor. Resultatet visade att vanligt förekommande emotioner inom det sociala arbetet är bland annat ilska, irritation, maktlöshet, glädje och förtvivlan. Resultatet visade även att socialsekreterare uppger att de blir emotionellt påverkade av arbetet oavsett om de är nya eller har längre erfarenhet, dock spelar arbetslivserfarenhet en stor roll för huruvida man tar hem arbetet eller inte. De erfarna socialsekreterarna uppger att de inte tar med sig arbetet hem i lika stor utsträckning då de har lärt sig med åren hur de ska skilja mellan privat- och yrkeslivet. De erfarna socialsekreterarna har således en bra balans mellan sitt privat- och yrkesliv. Detta är något som brister hos de nya socialsekreterarna. De nya socialsekreterarna tar till skillnad från de erfarna socialsekreterarna med sig hem känslorna som uppstår i arbetet och har svårt med att upprätthålla en balans mellan sitt privat- och yrkesliv. Det framkommer att detta har en negativ inverkan på deras dagliga liv. Den nya socialsekreteraren "Freja" uppger att när hon har fattat ett helt avslagsbeslut så leder det till att hon oftast blir påverkad hela dagen och att

hon tar med sig dessa känslor hem, vilket resulterar till att hon inte orkar prata med någon, då det har uppkommit för mycket känslor under dagen. Att socialsekreterare påverkas och tar med sig arbetet hem är ett vanligt svar som vi fick fram av de nya socialsekreterarna, vilket har att göra med att det sociala arbetet är ett emotionellt krävande yrke (Dwyer 2007). Samtliga socialsekreterare uppger således att det inte är enkelt att bara släppa känslorna och åka hem.

Strategier som nya socialsekreterare anser är av stor betydelse för att kunna hantera de emotioner som förekommer i arbetet, är bland annat att förlita sig på sin professionalitet, att man i möten med klienten sätter sig in i den "professionella rollen" för att minimera risken för negativ påverkan på ett personligt plan. En av de nya socialsekreterarna beskriver att det är som en försvarsmekanism, att om någonting negativt händer på jobbet så får man tänka att det är riktat mot nämnden och inte mot en själv som person. Detta uppger den nya socialsekreteraren dämpar den emotionella belastningen. De erfarna socialsekreterarna är även professionella i mötet med klienten, dock kan man se utifrån den insamlade empirin att de i jämförelse med de nya socialsekreterarna har förmågan att uppvisa känslor i möten med klienten när det anses vara passande. Detta kan även ses som en strategi som de använder sig av för att inte bli emotionellt påverkade då de med erfarenheten har lärt sig när det är lämpligt att visa respektive inte visa känslor.

Samtliga respondenter, både nya och erfarna socialsekreterare uppger att det kollegiala stödet är av stor betydelse för att kunna hantera emotioner på arbetet. De poängterar att en god arbetsmiljö kan leda till att man hanterar den emotionella belastningen som uppstår i mötet med klienten på ett bättre sätt. En viktig beståndsdel som påpekades var att upprätthålla en nära och god relation till både kollegor och chefer. De poängterar även att arbetsmiljön i många fall avgör om man stannar kvar i sitt arbete, eller om man söker sig vidare. Vidare uttrycker samtliga socialsekreterare, både nya och erfarna, att det stöd som verksamheten erbjuder socialsekreterarna för att de ska kunna hantera den emotionella belastningen på arbetet inte är tillräckligt. De uppger att inom det klientnära arbetet uppstår det väldigt mycket känslor och med tanke på att den externa handledningen endast är en gång per månad så har man inte möjligheten att bearbeta alla de känslor som har uppkommit under månaden. Det faktum att både nya och erfarna socialsekreterare upplever att den externa handledningen inte är tillräcklig anser vi är en viktig faktor som arbetsgivare och enhetschefer

bör ta hänsyn till och förändra. Detta för att samtliga socialsekreterare ska kunna ha en god arbetsmiljö och även för att förbättra deras välbefinnande.

Ett annat resultat i vår studie är att till följd av den externa handledningens otillräcklighet uppger både nya och erfarna socialsekreterare att de har utformat egna stödjande faktorer för att kunna hantera den emotionella belastningen som uppstår på jobbet. De nya socialsekreterarna uppger bland annat att fysisk träning, att prata ut med vänner och familj är stödjande faktorer för att kunna hantera den emotionella påverkan. En erfaren socialsekreterare uppger även att en strategi är att säga ifrån när hon märker att klienten börjar reagera med känslor som ilska eller frustration, vilket hon gör genom att exempelvis uppmana klienten att ringa tillbaka när hen har lugnat ner sig eller att samtalet får ske en annan dag. Detta gör hon för att inte agera på ett liknande sätt gentemot klienten då hon i sin roll som socialsekreterare måste vara professionell.

Utifrån vår studies resultat kan det konstateras att möjligheten att få prata ut samt tillgången till stöd från kollegor är av stor betydelse för att kunna hantera det nära klientarbetet. Förslag för vidare forskning skulle kunna vara att undersöka hur emotionellt engagerade och stöttande enhetscheferna egentligen är gentemot sina anställda inom ekonomiskt bistånd. Utifrån våra egna erfarenheter samt utifrån vad andra har sagt till oss, har vi fått uppfattningen att det förekommer stora skillnader i hur emotionellt närvarande och stöttande enhetscheferna inom socialtjänsten är gentemot de anställda. Det hade varit väldigt intressant att forska vidare kring ämnet för att ta reda på hur stor påverkan detta har på arbetsgruppen samt hur detta påverkar arbetsgruppen emotionellt.

Ytterligare förslag till fortsatt forskning hade möjligtvis kunnat vara att beakta den emotionella påverkan utifrån ett könsperspektiv, det vill säga se om det skiljer sig åt mellan män och kvinnor. Vår studie består av åtta deltagare som identifierar sig som kvinnor. Det hade därmed varit intressant att göra en jämförande studie mellan könen för att se ifall det hade gett ett annat resultat än det vi fick fram. Vi tror att en jämförande studie som utgår från båda könen hade med väldigt stor sannolikhet resulterat i andra svar än det som vi fick fram i vår studie. Detta då män enligt samhällets normer förväntas vara mindre "känsliga" och mer "härdade". Vår studie har endast haft fokus på socialsekreterarnas perspektiv men vi anser att även klienternas perspektiv är av stor vikt att belysa för att få kunskap om och förståelse kring klientens upplevelser och åsikter i mötet med socialtjänsten.

Referenslista

Akademikerförbundet SSR (2020) *Socialtjänst under stor press*. Hämtad (2020- 10-11)

<https://akademssr.se/yrkesfragor/socionom/socialsekreterare>

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

Brattberg, G. (2008). Att hantera det *ohanterbara*. Stockholm: Värkstad.

Bryman, A. (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber

Dwyer, S. (2007). The emotional impact of social work practice. *Journal of Social Work Practice*, 21(1), 49–60. doi: 10 1080/02650530601173607

Fejes, A. & Thornberg, R. (red.) (2009). *Handbok i kvalitativ analys*. (1. uppl.) Stockholm: Liber

Goffman, E. (2004) *Jaget och maskerna*. 4 uppl. Stockholm: Norstedts akademiska förlag.

Goldblatt, H. (2009). Caring for abused women: impact on nurses' professional and personal life experiences. *Journal of Advanced Nursing*, 65(8), 1645–1654. doi:10,1111/j.1365–2648,2009.05019.x

Hochschild, A.R. (2003). *The managed heart: commercialization of human feeling: Twentieth anniversary edition with a new afterword*. (2. ed.) Berkeley, Calif.: University of California Press.

Hwang, P. Lundberg, I. Rönnerberg, J. & Smedler, A.C. (red.) (2005). *Vår tids psykologi*. Stockholm: Natur och kultur.

Jacobsen, D.I. (2012) *Förståelse, beskrivning och förklaring: introduktion till samhällsvetenskapliga metod för hälsovård och socialt arbete*. 2., uppdaterade och utök. uppl.

Kalliath, P. & Kalliath, T. (2013) ”Work-Family Conflict: Coping Strategies Adopted By Social Workers” *Journal of Social Work Practice Psychotherapeutic Approaches In Health, Welfare and the Community*, 28:1, 111–126. [17-10-21].

- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Koeske, G. F., & Koeske, R. D. (1989). Workload and burnout: Can social support and perceived accomplishment help? *Social Work*, 34(3), 243.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun* uppl. 3:3. Lund: Studentlitteratur AB kvalitativ forskning. (1. uppl.). Lund.
- Lazarus, S R. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer, cop.
- Leppänen V. (2006). Känslor i arbete med människor. I: Leppänen, V. Jönsson, S. Pettersson, H. Tranquist, J. (red.) *Villkor i arbete med människor - en antologi om humanservicearbete*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet, ss. 79–112.
- Leppänen, V. Jönsson, S. Pettersson, H. Tranquist, J. (2006). Villkor i arbete med människor- en inledning. I: Leppänen, V. Jönsson, S. Pettersson, H. Tranquist, J. (red.). *Villkor i arbete med människor - en antologi om humanservicearbete*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet, ss 1–18.
- Meeuwisse, A. & Swärd, H. (red.) (2013). *Perspektiv på sociala problem*. (2., omarb. utg.) Stockholm: Natur & kultur
- Moesby-Jensen, C. & Schjellerup Nielsen, H. (2015) Emotional labor in social workers practice, *European Journal of Social Work*, 18(5), 690–702. doi:10.1080/13691457.2014.981148
- Nationalencyklopedin, *klient*. <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/klient> (hämtad 2020-10-29)
- Olsson, E. (2008). *Emotioner i arbete: En studie av vårdarbetares upplevelser av arbetsmiljö och arbetsvillkor* (Doctoral dissertation, Karlstads universitet). <http://kau.diva-portal.org/smash/get/diva2:5313/FULLTEXT01.pdf>
- Ponnert, L. & Svensson, K. (2019). *Socionomen i myndigheten: att göra gott, göra rätt och göra nytta*. Malmö: Liber
- Pösö, T. & Forsman, S. (2013). Messages to Social Work Education: What Makes Social Workers Continue and Cope in Child Welfare?. *Social Work Education*, 32(5), 650-661.

Regeringskansliet (2020) *Socialtjänst inklusive äldreomsorg*. Hämtad 2020-10-21.

<https://www.regeringen.se/regeringens-politik/socialtjanst-inklusive-aldreomsorg/>

Rennstam, J. & Wästerford, D. (2015) *Från stoff till studie - Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Studentlitteratur AB.

SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen*. Stockholm: Socialdepartementet.

Skau, G M. (2018). *Mellan makt och hjälp- om det flertydiga förhållandet mellan makt och hjälp*.

Malmö: Liber

Socialstyrelsen (2013): *Ekonomiskt bistånd - Handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Thuren, T. (2007) *Vetenskapsteori för nybörjare*. (2. uppl.) Stockholm: Liber.

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

Wettergren, Å. (2013). *Emotionssociologi*. (1. uppl.) Malmö: Gleerups.

Bilagor

1. Informationsbrev



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Hej!

Vi heter Sarah Ahmed Japara och Izabella Yemortaji och går sjätte terminen på socionomprogrammet vid Göteborgs universitet, vilket innebär att vi för närvarande skriver vår C-uppsats.

Uppsatsens syfte

Syftet med studien är att med en jämförande ansats undersöka hur nya respektive erfarna socialsekreterare upplever och hanterar den emotionella påverkan som uppstår i deras arbete.

Vem och hur?

Vi söker därmed nya och erfarna socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd som vi delta i vår studie och dela med sig av sina åsikter, erfarenheter och upplevelser. Med nya socialsekreterare syftar vi på individer som nyligen har påbörjat sin anställning inom ekonomiskt bistånd eller som högst har ett års erfarenhet inom området. Med erfarna socialsekreterare syftar vi på individer som har arbetat inom ekonomiskt bistånd i minst fem år. Till följd av den rådande Covid -19 pandemin föreslår vi att intervjuerna sker via Zoom eller liknande program. Vi vill gärna genomföra intervjuerna under vecka 45–46, men vi kan även anpassa oss efter era önskemål. Intervjun beräknas ta cirka 30–45 minuter.

Forskningsetiska överväganden

Vi utgår från vetenskapsrådets principer, vilket innebär att deltagandet är frivilligt och att du närsomhelst kan avbryta din medverkan utan att behöva förklara dig. Du tillförsäkras även största möjliga anonymitet, det vill säga vi kommer inte att avslöja dina personuppgifter, vilken socialtjänst du arbetar på eller i vilken kommun undersökningen har skett. Det insamlade materialet kommer endast att användas för vårt forskningssyfte. Transkriberingen och den inspelade intervjun kommer även efter godkänt betyg på kursen att förstöras.

Vid ytterligare frågor eller tankar får ni gärna kontakta oss enligt följande

Izabella Yemortaji Izabellayemortaji@gmail.com 0700211187

Sarah Ahmed Japara Sarajapara@gmail.com 0762601596

Det går även bra att kontakta vår handledare vid ytterligare frågor.

Anna Gidlöf Anna.gidlof@gu.se

Med vänliga hälsningar,

Sarah & Izabella

2. Samtyckesblankett



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Samtycke till deltagande i kandidatuppsats

Genom att skriva under nedan ger du ditt samtycke till att delta i studien som genomförs av studenterna Sarah Ahmed Japara och Izabella Yemortaji. Syftet med studien är att med en jämförande ansats undersöka hur nya respektive erfarna socialsekreterare upplever och hanterar den emotionella påverkan som uppstår i deras arbete.

Samtycke

- Jag har tagit del av informationsbrevet och är medveten om studiens syfte, hur studien kommer att genomföras samt vad den kommer att användas till.
- Jag bekräftar att jag har blivit informerad om att deltagandet i studien är frivilligt samt att jag kan avbryta mitt medverkande utan att behöva förklara mig.

Datum

Namnunderskrift

Namnförtydligande

3. Intervjuguide

Innan intervjun påbörjades informerades respondenterna om följande, deltagandet i studien är frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan utan att behöva förklara dig. Du tillförsäkras även största möjliga anonymitet, det vill säga vi kommer inte att avslöja dina personuppgifter, vilken socialtjänst du arbetar på eller i vilken kommun, undersökningen har skett. Det insamlade materialet kommer endast att användas för vårt forskningssyfte. Transkriberingen och den inspelade intervjun kommer även efter godkänt betyg på kursen att förstöras.

Inledande frågor

- Har du några funderingar, innan vi startar intervjun?
- Är det ok att vi spelar in intervjun?

Bakgrundsfrågor:

- Vilket år tog du din socionomexamen?
- Hur länge har du arbetat inom ekonomiskt bistånd?
- Vad var din uppfattning av ekonomiskt bistånd innan du började arbetet.
- Vad är din uppfattning kring att arbeta inom ekonomiskt bistånd idag?
- Vilka arbetsuppgifter har du?
- Har du inom din verksamhet fått extern utbildning?

Emotioner som uppstår inom det klientnära arbetet:

- Vad är det för klientkontakt du har inom ditt arbete?
- Kan du ge exempel på emotioner som kan förekomma i ditt arbete?
- Upplever du att du påverkas emotionellt av det klientnära arbetet? I så fall hur?
- Om du inte blir det, vad tror du kan vara orsakerna? Gör du något särskilt för att undvika att bli emotionellt påverkad av det klientnära arbetet?
- Upplever du att det har förekommit situationer inom ditt arbete där du känner på ett visst sätt men har uppvisat andra emotioner?
- Vilka fördelar finns det med att bli emotionellt påverkad av arbetet, som du ser det?

- Vilka nackdelar finns det med att bli emotionellt påverkad av arbetet, som du ser det?
- Hur ser du på professionalitet i relation till att visa emotioner gentemot klienter?
- Upplever du att du brukar skjuta upp de känslor ett möte framkallat och hantera det vid ett senare tillfälle?
- Vad upplever du är mest svårast med det klientnära arbetet?
- Upplever du att sättet som ärenden fördelas kan påverka den emotionella belastningen?

Strategier för att hantera emotioner på arbetet:

- Upplever du att det finns tillfällen inom ditt arbete där du får bearbeta dina emotioner?
- Vilka strategier tillämpar du själv för att kunna hantera den emotionella påverkan på arbetet?
- Vilka lösningsmetoder erbjuder din verksamhet arbetsgruppen för att kunna hantera den emotionella påverkan som uppstår i arbetet?
- Vilka fördelar och nackdelar har lösningsmetoderna anser du?
- Vilka lösningsmetoder önskar du dig att ditt arbete behöver införskaffa sig för att kunna hantera det emotionella arbetet bättre?

Det emotionella lönearbetets påverkan utanför arbetstid:

- Tänker du på ditt arbete utanför arbetstid?
- Vad är det du brukar tänka på?
- Vilka känslor/emotioner uppkommer hos dig när du tänker på arbetet utanför arbetstid?

Avslut

Har du några ytterligare saker du vill tillägga, eller funderingar kring intervjun?