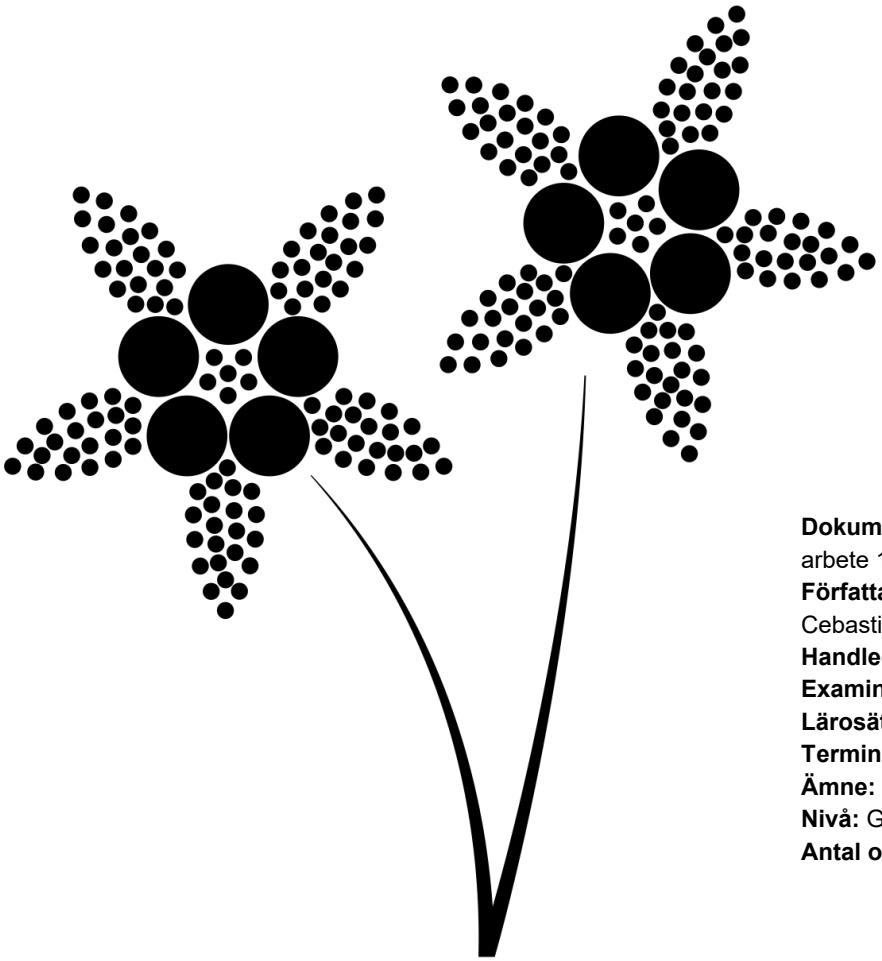
Linnéuniversitetet

Mellan hjärta och riktlinjer

En kvalitativ studie om socialarbetares emotionsarbete inom verksamheter för skadligt bruk och beroende – vuxna.



Dokumenttyp: Kandidatuppsats i socialt arbete 15 hp, år 2026
Författare: Emma Andersson & Cebastian Perez
Handledare: Henrik Örnlind
Examinator: Peter Hultgren
Lärosäte: Linneuniversitetet
Termin: Termin 6
Ämne: Socialt arbete
Nivå: Grundnivå
Antal ord: 14357

Linnéuniversitetet

Between the heart and the guidelines

Abstract

Emotional labor is a central part of social workers professional practice, yet the management of the emotional demands that arise in their work is often given limited attention. This study aims to examine how social workers are emotionally affected by their work and to explore the strategies they use to manage these emotions. The study is based on semi-structured interviews with social workers.

The results show that social workers are influenced in their emotional labour both by organizational frameworks and by their encounters with clients. Social workers face strong emotional demands in their interactions with clients and often need to regulate their own feelings in order to maintain a professional approach. Participants describe emotional labor as both meaningful and burdensome, and note that insufficient support or reflection can increase the risk of emotional exhaustion. At the same time, the findings indicate that social workers develop individual strategies for managing emotions, such as seeking collegial support, setting boundaries, and using personal routines.

The study highlights the importance of recognizing the extent of emotional labour—both in general and within organizations—and of providing structures that strengthen social workers ability to handle emotional demands in a sustainable way.

Key words

Emotional labor, social work, organizational requirements

Tack

Vi vill rikta ett stort Tack till vår handledare Henrik Örnlind för att du har stöttat och väglett oss genom hela uppsatsen.

Stort tack till våra intervjupersoner som har ställt upp på intervju med intressanta och lärorika samtal, utan er hade denna uppsats inte varit möjlig att genomföra. Vi vill även tacka våra nära och kära som har stöttat oss längs vägen.

Till sist skulle vi vilja tacka oss själva för ett gott samarbete och en lärorik termin tillsammans.

Linnéuniversitetet

Innehållsförteckning

1 Inledning ... 1
1.1 Problemformulering ... 3

2 Syfte ... 5
2.1 Frågeställningar ... 5

3 Tidigare forskning ... 6
3.1 Emotionellt arbete inom socialt arbete ... 6
3.2 Emotionella påfrestningar ... 7
3.3 Hantering av emotioner ... 9

4 Teori ... 12
4.1 Goffman: Främre och bakre regioner ... 12
4.2 Hochschild: Emotionellt arbete och känsloregler ... 13
4.3 Lazarus och Folkman: Coping ... 14

5 Metod och material ... 16
5.1 Val av metod ... 16
5.2 Urval ... 17
5.3 Intervjuprocess ... 18
5.4 Metod för analysprocess ... 20
5.5 Trovärdighet och transparens ... 21
5.6 Forskningsetiska övervägande ... 22
5.7 Metoddiskussion ... 24
5.8 Arbetsfördelning ... 26

6 Resultat och analys ... 27
6.1 Organisationens påverkan på det emotionella arbetet ... 27
6.1.1 Organisatoriska krav- mellan frihet och press ... 28
6.1.2 Arbetsmiljö och organisatorisk stöd- avgörande för emotionell hållbarhet32
6.2 Klientarbetes påverkan på det emotionella arbetet ... 33
6.2.1 Empati och beröring i mötet med utsatthet ... 34
6.2.2 Positiva känslor vid framsteg och förändring ... 35
6.2.3 Frustation, maktlöshet och emotionella påfrestningar ... 36
6.3 Strategier för att hantera det emotionella ... 38
6.3.1 Reflektion och handledning ... 39
6.3.2 Betydelsen av kollegialt stöd ... 39
6.3.3 Privatlivet – en arena för återhämtning ... 41

7 Slutsats och diskussion ... 42
7.1 Sammanfattning av resultat och analys ... 42
7.2 Slutdiskussion ... 45
7.2.1 Förslag till framtida forskning ... 47

8 Referenslista ... 48

Bilagor
Bilaga 1 ... 1

Bilaga 2 ... 2

Bilaga 3 ... 3

1 Inledning

"Fastän jag är skicklig i mitt arbete och expert, kan de egna känsloreaktionerna överraska mitt i arbetet." (Bergman-Pyykkönen & Salovaara 2021, s.5)

I socialarbetarens yrkesutövning sker dagligen arbete med att bemöta både klienters samt kollegors känslor. Som socialarbetare är det därför viktigt att kunna anpassa sig efter dem, förstå situationerna men ha förmåga att hantera de känslor som ligger kvar efteråt. Att helt undvika känslor i arbetet blir därför mer eller mindre omöjligt, resultatet blir att det finns behov av att ventilera med arbetskamrater och ledning (Leppänen 2006, s.79). Ett begrepp som kan användas för att förstå socialarbetares arbete att hantera känslor är *emotionellt arbete*. Begreppet myntades av Arlie Russel Hochschild och kan i korthet förstås som att professionella behöver kunna hantera sina men också andras känslor (Hochschild 1983/2003). Konkret handlar det inte bara om att känna saker utan också aktivt arbeta med känslorna som uppstår.

I uppsatsen kommer *skadligt bruk och beroende* att användas som ett begrepp. Tidigare har begreppet missbruk används inom detta område, men det är utbytt till skadligt bruk och beroende. *Skadligt bruk eller beroende* av alkohol, narkotika, andra beroendeframkallande medel, läkemedel, dopningsmedel samt spel om pengar är ett samlingsbegrepp som beskriver ett mönster av vanor och användning som anses skadligt för individens hälsa fysiskt, psykiskt och socialt (SKR, 2025).

Emotioner är något som berör en socialarbetare oavsett vilket områden hen är verksam inom. Som socialarbetare möter de olika klienter med olika behov, bakgrunder och livssituationer. Ett socialt problem som ökat i Sverige under senaste decenniet är skadligt bruk och beroendeproblematik, vilket idag utgör ett allvarligt samhällsproblem (Sandström 2019, s.14). Problematiken skadligt bruk och beroende har stor inverkan på individers liv och hälsa. Det i sin tur kan ha negativ påverkan till möjligheten att ha ett fungerande arbetsliv och bevara sociala relationer (ibid). Lindwall (2020, s.295-297) nämner att socialarbetaren som jobbar med individer inom skadligt bruk och beroende vill främja förändring i

exempelvis klientens droganvändning, samtidigt värderas klientens frihet högt. För socialarbetaren kan denna balansgång skapa känslor som kan vara svåra att hantera.

”För som sagt man är ju med om mycket och framförallt just med vår målgrupp är ju dödsfall exempelvis en sak som berör jättemycket. Framförallt i de ärenden där man kanske ändå haft kontakt i flera år och sen dör människan på grund av missbruk eller psykisk ohälsa” Intervjuperson 8.

Socialstyrelsen (2025a) visar i sin statisk år 2024 att 725 personer avled av läkemedels- och narkotikaförgiftning, ett antal som minskat men som fortfarande är högt. Socialarbetarna som arbetar med vuxna inom skadligt bruk och beroendeproblematik möter människor i sin vardag, där överdoser sker, vilket kan bli påfrestande emotionellt. Exempel på när det emotionella arbetet inte fungerar, alltså påverkas negativt skriver Socialstyrelsen (2003b, s.24) kan leda till en känsla av hjälplöshet. En hög emotionell belastning kan till slut även leda till sjukskrivningar.

Socialarbetare jobbar utifrån olika krav från organisation och ledning. Ett krav socialarbetaren måste använda sig av är bland annat Socialtjänstlagen (SFS 2025:400). I 2 kap 1§ 2st SoL står det att verksamheten ska bygga på respekt för individens självbestämmanderätt och integritet. Principen ställer krav på att socialarbetaren bemöter klienten med empati, respekt och förståelse. Emotionsarbete blir därför en nödvändig del av yrkesrollen samt en svårighet då det kan skapa spänningar i arbetet mellan klient – medarbetare – organisation. För en individ som har skadligt bruk och beroendeproblematik ska socialtjänsten även verka för att förebygga och motverka skadligt bruk och beroende av alkohol, narkotika och andra beroendeframkallande medel enligt 6 kap 6§ SoL. Det ställer ytterligare krav på socialarbetaren att jobba förebyggande, samtidigt som klienten har rätt till att själv bestämma vad hen vill göra med sitt liv. Självbestämmande innebär att individen har rätt att styra över sin behandling och delaktigheten i den, vilket ska beaktas av den yrkesverksamma.

Utöver lagar och riktlinjer påverkas även socialtjänstens verksamhet av organisatoriska faktorer såsom normer, värderingar, dominerade styrningsprinciper samt krav från ledning och politiska beslutsfattare (Johansson, Dellgran & Höjer, 2023). Faktorerna som nämnts kan påverka socialarbetarens yrkesutövning och därmed det emotionella arbetet. Mot denna bakgrund väcks frågor kring hur socialarbetarens emotionella arbete påverkas av de olika förutsättningar och krav som präglar arbetet.

1.1 Problemformulering

Tidigare forskning visar att emotionellt arbete är en central och ofrånkomlig del av det sociala arbetet (Leeson 2010; Lindqvist 2018; Biszczanik & Gruber 2021; Holt 2025; Barck-Holst, Nilsonne, Åkerstedt & Hellgren 2019). Socialarbetaren behöver i mötet med klienten skapa en förtroendefull relation genom att vara närvarande emotionellt, engagerad och empatisk. Samtidigt förväntas de kunna reglera sina egna känslor i arbetet utifrån organisatoriska krav och professionella normer (Holt 2025; Leeson 2010). Emotionellt arbete handlar därför inte bara om att möta klientens känslor, utan också om att hantera egna känslomässiga reaktioner på ett professionellt och accepterat sätt.

Forskningen visar också att de känslomässiga kraven ofta innebär påfrestningar. Studier från psykiatrivården (Lindqvist 2018), särskilda ungdomshem (Biszczanik & Gruber 2021), barnavården (Leeson 2010) och socialt arbete (Barck-Holst et.al., 2019) belyser hur personal befinner sig i komplexa arbetssituationer med höga förväntningar och begränsade resurser. Emotionell belastning finns i mötet med klienterna samt i spänningar mellan yrkesrollen och de organisatoriska ramarna. Till exempel visar sig detta genom tidsbrist, effektivitetstänkande och motsägelsefulla uppdrag. Personal beskriver hur känslomässiga uppdrag samlas på hög och skapar emotionell belastning.

För att hantera kraven utvecklas olika strategier, exempelvis distansering i form av pauser men också genom känslomässigt tillbakadragande. Strategierna blir ett sätt att kunna fortsätta arbeta professionellt och kan påverka relationen till

klienten och det egna måendet (Lindqvist 2018; Biszczanik & Gruber 2021; Leeson 2010).

Tidigare forskning har i huvudsak fokuserat på emotionellt arbete inom olika människovårdande områden, men inte specifikt i relation till skadligt bruk och beroendevården. Skadligt bruk och beroendeproblematik är ett komplext område där starka känslor och höga krav ofta står i relation till varandra. Detta utgör en forskningslucka och motiverar behovet av närmare undersökning för att skapa förståelse om socialarbetarnas emotionella arbete. I studien intervjuas socialarbetare, både behandlare och socialsekreterare som arbetar med vuxna inom skadligt bruk- och beroendeproblematik. Kontakten med klienterna kan se lite olika ut men emotionsarbetet är den samma. Upplevelserna är det vi kommer att studera och skapa en förståelse för både hur det är belastande, givande och meningsfullt i arbetet mellan organisation - socialarbetare - klient.

2 Syfte

Syftet med uppsatsen är att skapa en förståelse för hur socialarbetare verksamma inom skadligt bruk och beroende upplever och hanterar sitt emotionsarbete i relation till klienter och organisatoriska krav. Genom större förståelse för emotionsarbete kan vi skapa bättre förutsättningar för socialarbetarna. Ökad kunskap i området kan möjliggöra förändringar i verksamheten för att stärka den yrkesverksamme socialarbetaren i uppsatsen "mellan hjärta och riktlinjer".

2.1 Frågeställningar

- På vilket sätt påverkas socialarbetarnas emotionsarbete av organisatoriska krav?
- Hur beskriver socialarbetarna som arbetare inom området skadligt bruk och beroende sina känslor i mötet med klienter?
- Hur hanterar socialarbetarna de känslor som uppstår i arbetet?

3 Tidigare forskning

Följande avsnitt kommer att presentera den tidigare forskningen om emotionellt arbete inom socialt arbete. Utifrån avhandlingar och vetenskapliga artiklar belyses centrala teman såsom det emotionella arbetets innebörd, emotionella påfrestningar samt strategier som de yrkesverksamma utvecklat för att hantera arbetet och kraven. Vi har använt oss av databasen OneSearch genom Linneuniversitetet, sökorden för oss har varit bland annat "socialt arbete", "socialarbetare", "coping", "emotionella påfrestningar" och "hantering av känslor".

Inledningsvis presenteras emotionellt arbete som en grundläggande del av socialarbetarens professionella uppdrag. Därefter lyfts studier som behandlar emotionella påfrestningar som uppkommer i mötet med klienter och i relation till organisatoriska villkor. Avslutningsvis sammanfattas forskningen som visar på de strategier som yrkesverksamma utvecklar för att hantera samt reglera de känslomässiga krav som arbetet innebär. Forskning visar att emotionellt arbete sker i människobehandlande organisationer och påverkar emotionellt. Våra utvalda artiklar blir relevanta för oss i vår studie för att få en förförståelse gällande det emotionella arbetet. Forskningens teman föll naturligt efter att vi läst in oss på den tidigare forskningen.

3.1 Emotionellt arbete inom socialt arbete

Inom socialt arbete använder socialarbetaren mer eller mindre ett emotionellt arbete. Sjögren (2018, s.3-4) beskriver att socialarbetarna möter klienter dagligen och således blir relationen med klienten central. I Holts (2025, s.137) avhandling framkommer det att socialarbetaren behöver skapa en trovärdig relation i samband med möten med klienter. Det innebär att socialarbetaren behöver använda sig av en emotionell närvaro, engagemang och empati i möte med klienten. Klienten ska känna sig trygg samt kunna skapa en tillit till socialarbetaren. Liknande skriver Leeson (2010, s.483-485, 488-491) om att emotionellt arbete handlar om att socialarbetaren behöver hanterar och anpassa sina känslor utifrån den organisation

socialarbetaren jobbar för. Det kan i sin tur innebära att socialarbetaren behöver undertrycka sina egna känslor eller framkalla de känslor som krävs och förväntas från organisationen. Vidare visar Moseby- Jensen och Schjellerup Nielsen (2015) att socialarbetare har ofta möten med klienter som är centrerade kring känsliga ämnen som i sin tur skapar många olika känslor hos socialarbetaren. Som professionell person i sitt yrke behöver socialarbetaren kunna hantera sina egna känslor men även kunna hantera klientens känslor som en del av sitt lönearbete. Det emotionella arbetet är en grundförutsättning för att kunna utföra yrket, socialarbetaren måste kunna hantera sina känslor samt kunna hålla ett professionellt förhållningssätt.

3.2 Emotionella påfrestningar

Johansson, Dellgran och Höjer (2023) skriver att socialtjänsten är en komplex organisation där normer, värderingar, lagar, riktlinjer och krav är några delar som påverkar socialarbetaren (ibid). Det emotionella arbetet kan innebära omfattande påfrestningar för yrkesverksamma, både i det direkta mötet med klienter och i relation till organisatoriska ramar och förutsättningar. Leppänen (2006, s.79–80) beskriver socialarbetarens arbete som att möta både klienters och kollegors känslor.

Arbets- och ärendebelastning är faktorer som bidrar till den emotionella belastningen inom socialt arbete. Hög belastning och mycket ärenden är vanliga orsaker till stress och utbrändhet bland socialsekreterare (Barck-Holst et.al., 2019, s. 95). När arbetsbelastningen är hög och resurserna begränsade blir det svårt att ge klienterna rätt stöd. Relationerna till klienterna kan påverkas negativt och ökar risken för emotionell utmattning, utbrändhet och sjukskrivning bland socialsekreterarna (Barck-Holst et.al., 2019, s. 104-105).

Tidigare forskning av Lindqvist (2018, s.27-28) belyser vidare hur behandlare inom psykiatrivården som arbetar med migranter med psykisk ohälsa ofta upplever en stark känsla av stress och otillräcklighet. Denna upplevelse bottnar i svårigheter att möta klienterna emotionellt på ett sätt som upplevs värdigt, respektfullt och tillräckligt stödjande. Den organisatoriska struktur som omger

arbetet präglas i hög grad av ett effektivitetstänkande, där varje behandlingsmöte ska genomföras inom begränsade tidsramar. Detta medför att behandlarna inte ges det utrymme de anser sig behöva för att på ett genuint sätt kunna skapa en trygg och empatisk relation till patienten, något som försvårar det emotionella arbetet. Vidare ser också Lindqvist (2018) att tidsbristen påverkar möjligheterna till återhämtning och reflektion mellan mötena. När en behandlare avslutar ett emotionellt krävande samtal förväntas hen snabbt gå vidare till nästa patient, ofta utan möjlighet att bearbeta intrycken. Det leder i sin tur till att mötena "lägger sig på hög" i minnet och skapar en känsla av psykisk belastning som växer över tid. Emotionella påfrestningarna blir på så vis både omedelbara och långvariga för behandlaren. Liknande visar Biszczanik & Gruber (2021) att emotionella påfrestningar förekommer hos personal som arbetar på särskilda ungdomshem. Yrkesgruppen befinner sig i en kontext där institutionerna har dubbla och delvis motsägelsefulla uppdrag. Uppdragen handlar om att ge vård och behandling samtidigt som de måste säkerställa en hög grad av säkerhet och kontroll något som kan uppfattas överväldigande tidsmässigt.

Lindqvist (2018) ser också att behandlarna ofta upplever att patienternas berättelser både är gripande och smärtsamma. Det väcker starka känslor även hos dem själva, trots detta finns en tydlig förväntan på att kunna hantera sina egna känslor professionellt utan att de påverkar behandlingsrelationen eller arbetsinsatsen. Behandlaren behöver balansera mellan sitt känsloliv och den professionella rollen vilket kan resultera till emotionell utmattning. Arbetsdagen blir en kamp mellan professionalitet och krav. Även Biszczanik & Gruber (2021) ser i sin studie att yrkesgruppen behöver befinna sig i ett ständigt emotionellt beredskapsläge, behandlaren måste vara på sin vakt utan att ge uttryck för detta vilket skapar starka känslor. Många beskriver även hur lugna dagar på arbetet kan kännas utmattande eftersom den ständiga inre vaksamheten kräver mycket energi. Den emotionella vaksamheten är en påfrestning i sig. Kombinationen med organisatoriska krav, att samtidigt vara stödjande, empatisk och professionell mot ungdomarna skapar en komplex och krävande arbetssituation.

Även arbete med barn innebär betydande emotionella påfrestningar. Leeson (2010) har studerat socialarbetare som möter barn i sitt dagliga arbete. Resultaten visar hur dessa yrkesverksamma befinner sig i en pressad situation där de förväntas vara både professionella, känslomässigt närvarande och följa organisatoriska riktlinjer. Arbetet med barn kräver ofta ett stort känslomässigt engagemang, samtidigt som tiden är knapp. Många socialarbetare beskriver att de inte har möjlighet eller ork att reflektera över mötena, vilket i sin tur skapar frustration och ytterligare emotionell belastning. Den uteblivna reflektionen gör att de emotionella intrycken samlas på hög, på liknande sätt som i Lindqvist (2018) och Biszczanik & Gruber (2021) studie nämner, vilket försvårar möjligheten till återhämtning.

Intervjupersonerna i Leesons (2010) studie uttrycker även att det finns ett bristande stöd från ledningen när det gäller att hantera de känslomässigt krävande delarna av arbetet. Detta upplevs förstärka känslan av ensamhet i yrkesrollen och försvårar möjligheterna att bearbeta de intryck som uppstår i mötet med barnen. Därtill framkommer att det inte alltid finns samsyn kring vad som är bäst för barnet. Biszczanik & Gruber (2021) har sett liknande organisatoriska skillnader som påverkar behandlingsassistenter i deras vardagliga arbete. Dessa skillnader mellan olika organisatoriska synsätt skapar ytterligare komplexitet och bidrar till att förstärka de emotionella påfrestningarna.

3.3 Hantering av emotioner

Starka känslomässiga upplevelser som uppstår i klientnära möten skapar förväntningar på yrkesverksamma att upprätthålla en professionalitet. Professionella ska kunna bemöta individen med respekt, empati och närvaro samtidigt skydda sig själva från att bli emotionellt överväldigade (Hochschild 1983/2003). Forskningen visar att det finns organisatorisk förväntan på personalen i hanteringen av emotionerna och att de ska kunna hantera känslorna på ett kontrollerat sätt (Lindqvist 2018; Biszcanik & Gruber 2021; Leeson 2010). Emotionellt påfrestande arbetsuppgifter kan leda till att personalen utvecklar strategier för att hantera känslomässiga reaktioner i mötet med klienter.

I den tidigare forskningen framgår att personal på olika sätt skapar strategier att hantera känslor som arbetet väcker.

Lindqvist (2018) beskriver hur personal inom psykiatrivården utvecklar strategier för att skapa andrum i arbetet. Personalen berättar i intervjuer att de ibland lämnar för att ta en paus. Vid de tillfällena hittar personalen exempelvis saker att göra i korridoren så som att kopiera papper, gå på toaletten och gråta ut eller prata med sekreteraren om något administrativt. Personalen utvecklar strategier som medveten frånvaro för att hantera den emotionella belastningen. En stor del enligt intervjupersonerna menar personalen är organisationens högre krav på effektivitet som försvårar den emotionella hanteringen.

Liknande strategier framkommer i Biszczanik & Gruber (2021) där personal på särskilda ungdomshem beskriver hur de i stunder av stark emotionell belastning plötsligt ”försvinner” från situationen. Genom att gå till köket eller toaletten för att utföra något praktiskt får de en stund för annat. Precis som i Lindqvist (2018) studie handlar det om att skapa en tillfällig paus från de känslomässigt intensiva situationer som uppstår i mötet med klienter. I en miljö där det samtidigt finns krav på både behandling och säkerhet blir detta ett sätt att återfå kontroll över sina egna känslor. Det skapar även enligt personal möjlighet att kunna behålla ett professionellt förhållningssätt.

I Leeson (2010) studier framkommer att socialarbetare som arbetar med barn berättar att de med tiden lär sig att dra sig tillbaka känslomässigt och bry sig mindre i arbetet. Denna inre distansering framstår som en slags självskyddsmekanism för att orka möta svåra livsöden och samtidigt leva upp till de organisatoriska kraven på effektivitet och professionalitet. Strategin underlättar arbetet och minskar risken för utmattning, men också att mötet mellan behandlare och klient blir mindre empatiskt och personligt.

Sammanfattningsvis visar forskningen att personal inom olika verksamheter använder sig av flera typer av hanteringsstrategier för att skydda sig mot de emotionella påfrestningarna i arbetet. Många delar i de olika artiklarna liknar

varandra. Det kan handla om fysisk distansering genom att lämna situationen för en kort stund, eller om inre emotionell distansering där personalen medvetet reglerar sitt känslomässiga engagemang. Strategierna kan ses som nödvändiga för att orka med arbetets krav men ställer också ytterligare frågor kring hur socialarbetare faktiskt mår i det klientnära yrket mellan hjärta och riktlinjer.

4 Teori

I avsnittet presenteras de teoretiska utgångspunkterna som är centrala för uppsatsen. Avsnittet inleds med Goffmans (1959/ 2020) dramaturgiska begrepp om den *främre och bakre regionen*, det ger ett verktyg för att förstå hur känslor uttrycks, regleras och döljs i olika sammanhang. Därefter kommer Arlie Hochschilds (1983/ 2003) teori om *emotionellt arbete* och *känsloreglerna* som påverkar. Avsnittet avslutas med Lazarus och Folkmans (1984) *copingteori,* som belyser hur individer hanterar emotionellt belastande och kravfyllda situationer. Teorierna bidrar till att skapa en fördjupad förståelse för socialarbetarnas arbete med känslor, hur de påverkas samt hanteras. Strategier används för att hantera emotionell belastning, genom en kombination av begreppen skapas en bred grund för vidare förståelse av kommande empiri.

4.1 Goffman: Främre och bakre regioner

Enligt Erving Goffman (1959/ 2020, s.31-32, 169-172) kan människors sociala samspel förklaras utifrån ett teaterinspirerat perspektiv med hjälp av begreppen *främre- och bakre regionen*. Begreppen fungerar som en jämförelse mellan teaterns scen och kulissområde. *Främre regionen* går att likna som en social scen där vi uppträder inför en publik som vi inte är bekanta med. Vi spelar en roll som gestaltar en officiell sida utav oss, och där vårt beteende är mer kontrollerat. I rollen anpassar vi vårt beteende utefter normer och de förväntningar som finns i den sociala scenen vi befinner oss i. Vi tar på oss en form av mask eller en fasad i den främre regionen. Under masken kan vi dölja vårt personliga jag och gå in i en roll som förväntas utav oss i det sociala sammanhanget.

Goffmans (1959 / 2020) teori kan användas inom socialt arbete. Socialarbetare som träffar individer med exempelvis skadligt bruk och beroendeproblematik behöver gå in i en roll i mötet. Den *främre regionen* blir en slags scen där socialarbetaren är skådespelaren och individen med skadligt bruk och beroendeproblematik en medspelare som socialarbetaren ej har en privat relation till. I mötet använder socialarbetaren något Goffman (ibid) kallar för en mask eller fasad. Socialarbetaren kan då undkomma att visa känslor i mötet som hopplöshet,

frustration, oro eller empati gentemot klienten. Ett återfall kan exempelvis skapa känslan av frustration eller oro över klientens fortsatta behandling, men känslorna visas inte i mötet. Fasaden hjälper socialarbetaren att upprätthålla professionalitet och skapa trygghet.

Goffman (1959/ 2020, s.31-32, 176-178) liknar den *bakre regionen* som ett kulissområde. Här kan vi ta av oss masken eller fasaden och vara oss själva utan att publiken ser oss. I den bakre regionen kan vi prata eller bete oss mer informellt och förbereda oss inför den främre regionen. Här kan vi andas ut, vila ifrån vår roll och ge uttryck för känslor och tankar. I den bakre regionen umgås vi ofta med människor som står oss nära eller som vi litar på, till exempel kollegor eller familj. Med hjälp av våra närstående kan vi ibland ta korta avbrott i den främre regionens framträdande. Då kan vi samla energi och pusta ut hos våra kollegor, för att sedan kunna gå tillbaka till rollen.

Den *bakre regionen*, enligt Goffman (1959/2020), kan jämföras med socialarbetarens kontor. Här kan socialarbetaren ta av sin fasad och reflektera över möten i den främre regionen. I den bakre kan hen ventilera känslor med sina kolleger och bearbeta intryck från klientmötet. Socialarbetaren behöver inte längre upprätthålla samma professionella fasad som i mötet. Kollegorna kan i mötet ge energi och styrka inför kommande möten med klienter.

4.2 Hochschild: Emotionellt arbete och känsloregler

Arlie Russell Hochschild (1983/ 2003) introducerade begreppet *emotionellt arbete.* Emotionellt arbete innebär att professionella ska kunna bemöta andras känslor i sitt yrke, samtidigt som de själva ska kunna behålla kontroll över sina egna i arbetet. Hochschild (1983/2003, s. 56-58) skriver om att emotionsarbete handlar om att människan styr över sina känslor i olika situationer genom att använda *känsloregler*. Känsloregler är det som klargör vilka känslor vi förväntas ha och uttrycka i olika möten med andra. I olika situationer och möten finns det kulturellt formade normer om hur vi bör känna i situationen. Känsloreglerna kan

liknas som ett manus som vägleder vårt handlande och är centralt för det emotionsarbete vi utför när vi försöker anpassa våra känslor till det som anses förväntat.

Hjärpe (2022, s. 202) skriver om Hochschilds första studie där hon studerar flygvärdinnors emotionella arbete. Flygvärdinnornas uppdrag är att ge personlig service inom sin professionalitet. Målet är att skapa trygghet och sprida en behaglig känsla under flygresan. I utbildningarna får flygvärdinnorna lära sig att använda tekniker och strategier för att kunna hantera och styra sina känslor i arbetet. Flygvärdinnorna förväntas kunna hålla borta sina känslor som skapas när passagerare uppträder på ett sätt som kan göra en arg, rädd eller exempelvis irriterad. Således spelar personalens känslomässiga kompetens en viktig roll för att atmosfären ska bli behaglig.

Hochscilds (1983/ 2003) begrepp om emotionellt arbete är relevant att ha med i teorin eftersom socialarbetarens yrkesutövning till stor del präglas av känslomässiga möten. Socialarbetaren möter människor i olika utsatta och känsloladdade situationer, vilket ställer krav på förmågan att reglera och bemöta klienten i en balans av känslor i mötet. Likt det emotionella arbetet som Hochschild beskriver hos flygvärdinnor där personal tränas i att hantera sina känslor för att skapa trygghet utför även socialarbetarna liknande arbete för att skapa tillit, respekt och stabilitet i mötet. Emotionellt arbete blir därför centralt i socialt arbete då det bidrar till att hålla professionalitet samtidigt som man ska säkerställa klientens behov på ett etiskt och respektfullt sätt.

4.3 Lazarus och Folkman: Coping

Lazarus och Folkman (1984, s.141-142,149) beskriver *coping* som tankar och handlingar som är ständigt föränderligt för en person. Inre och yttre krav påverkar hela tiden copingstrategierna, det sker när kraven blir för svåra eller överstiger personens egna resurser. Coping beskriv som en process och inte som en fast egenskap, sättet individen hanterar krav på kan ändras beroende på situation. Författarna förklarar att coping handlar om så kallade medvetna handlingar som kräver tanke och energi. Copingen handlar inte om resultatet, utan individens

försök att hantera situationen, oavsett om det fungerar bra eller dåligt. Begreppet *hantera* menar Lazarus och Folkman inte bara betyder övervinna eller att lösa problemet helt. Att *hantera* kan innebära att individen orkar stå ut, undvika, minska eller acceptera en svår situation.

Lazarus och Folkman (1984, s.150) beskriver två huvudsakliga typer av coping *problemfokuserad* och *emotionsfokuserad*. Emotionsfokuserad coping handlar om olika strategier. Strategierna används när en individ försöker hantera de känslor som uppstår i samband med en stressande situation, istället för att förändra problemet själv. Vanligtvis blir det såhär när personen bedömer att en situation inte går att påverka. Strategierna kan handla om att minska emotionell belastning genom exempelvis undvikande, distansering, positiva jämförelser eller förminskande av händelsen. Problemfokuserad coping skriver Lazarus och Folkman (1984, s.152-153) istället handlar om att individen riktar sin uppmärksamhet mot det som faktiskt orsakat stressen. Utifrån det försöker individen påverka situationen genom åtgärder. Åtgärderna kan se olika ut, alternativen vägs mot varandra och därefter väljer individen det hen anser är den bästa lösningen. Individen kan genom tillvägagångssättet reducera stressen, vilket kan handla om förändringar i både beteende- och miljömässiga delar.

Vi anser att coping är relevant som begrepp i uppsatsen då det möjliggör en förståelse av de strategier som synliggörs i emotionsarbetets praktik. Syftet med att använda coping är inte att värdera eller bedöma handlandet. Vi vill med begreppet tydliggöra och samla de sätt på vilka emotioner hanteras i arbetet.

5 Metod och material

I det följande avsnittet kommer det att redogöras för de val i studien som gjorts samt tillvägagångsättet och hur materialet bearbetats. I den avslutande delen presenteras de etiska överväganden som beaktats och metodens tillförlitlighet.

5.1 Val av metod

I vår studie använder vi oss av en kvalitativ metod. Syftet är att skapa förståelse för socialarbetare som jobbar med vuxna inom skadligt bruk och beroende, upplever och hanterar sitt emotionsarbete. Ahrne och Svensson (2022, s.9) beskriver kvalitativ metod som innebär att skapa en förståelse för människors upplevelser och handlingar. Inom kvalitativ metod används intervjuer, observationer eller dokumentanalys för att få förståelse av människors synsätt. Emotionsarbete handlar om just personliga upplevelser och känslomässiga reaktioner, därför passar den kvalitativa metoden också vår studie.

Genom kvalitativa metoder kan vi lyssna på socialarbetarnas egna berättelser, hur arbetet påverkar dem känslomässigt samt vilka strategier de använder sig utav. Yin (2013, s. 15 & 18-19) menar att en kvalitativ metod ger möjligheten att studera ett fenomen på djupet, i en viss miljö, fokuserat på ett bestämt område. I emotionsarbetet är det viktigt eftersom det inte kan förstås utan att ta hänsyn till skadligt bruk och beroende i praktiken. Den kvalitativa metoden skapar en mer nyanserad bild för socialarbetarens upplevelser och hantering av känslomässiga krav i arbetet.

Eftersom vi var intresserade av socialarbetarens emotionsarbete, förståelse för deras upplevelser samt hantering, valde vi att göra semistrukturerade intervjuer. Genom semistrukturerade intervjuer har vi öppnat upp för förståelse om hur socialarbetare arbetar med emotioner. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2022, s.60) skriver att intervjuerna gör det möjligt att få kunskap om sociala förhållanden samt individuella upplevelser. Vårt val gällande metod för vår empiriinsamling föll därmed på intervjuer då den möjliggjorde fördjupad förståelse för

socialarbetarens emotionsarbete. Metoden skapade även utrymme för personliga reflektioner när intervjuerna ägde rum.

5.2 Urval

För att hitta respondenter till vår intervju använde vi oss av ett strategiskt urval. Yin (2013, s. 93) beskriver att strategiskt urval innebär att forskaren väljer ut informanter som är bäst lämpliga till studien, detta för att få en bred empiriinsamlig som är innehållsrik. Vidare menar Yin (2013, s. 93) att det är av stor vikt att urvalet eftersträvar en bred innehållsmässig empiriinsamlig för att få in så olika åsikter och erfarenheter som möjligt till studien. Studien kan bli snedvriden om forskaren enbart väljer ut informanter som bekräftar forskarens förutfattade meningar. Eriksson- Zetterqvist och Ahrne (2022, s. 62) förklarar att urvalsmetoden inom kvalitativ forskning skiljer sig från urvalet inom den kvantitativa forskningen. I kvalitativa intervjuer kommer inte urvalet att representera en population, vilket det gör inom kvantitativ metod. I studien vände vi oss till socialarbetare som arbetar med individer med skadligt bruk och beroendeproblematik. Socialarbetarnas erfarenhet och kunskap inom området ska bidra till vår empiri, samt kunna besvara vårt syfte och de frågeställningar vi har i uppsatsen. Vi valde socialarbetare för att få en bredare sökträff till våra intervjuer, därmed få en djupare kunskap om socialarbetarnas emotionella arbete i yrket.

Vi var i kontakt med en samordnare som arbetar inom kommunen där vår studie ägde rum. Samordnaren hjälpte oss med att få fram kontaktuppgifter till socialarbetare som arbetar med vuxna med skadligt bruk- och beroendeproblematik. När vi fick kontaktuppgifterna till socialarbetarna hörde vi av oss via mejl för att boka en tid och plats för intervjun. Vi vet dock inte hur samordnaren har valt ut de åtta socialarbetarna som är informanter till studien. Vi var medvetna om att vi behövde vända oss till andra socialarbetare i närområdet om vi inte fick tillräckligt med informanter.

Intervjuerna bestod av 8 socialarbetare, både socialsekreterare och behandlare. Eftersom vi valde att intervjua socialarbetare som arbetar med skadligt bruk och beroendeproblematik hos vuxna fick vi informanter som jobbar med olika

arbetsområden. Vi såg detta som positivt då det bidrar till en ökad förståelse hur socialarbetarna arbetar med sina emotioner. Det skapar i sin tur möjligheten att få mer kunskap och erfarenheter om socialarbetarnas emotionella arbete.

Tabellen visar intervjupersonernas yrkestitel och yrkeserfarenhet:

Intervjuperson 1 Socialsekreterare Yrkeserfarenhet: 0-5år	Intervjuperson 2 Behandlare Yrkeserfarenhet: 10 + år	Intervjuperson 3 Socialsekreterare Yrkeserfarenhet: 10 + år	Intervjuperson 4 Behandlare Yrkeserfarenhet: 5-10 år
Intervjuperson 5 Behandlare Yrkeserfarenhet: 0-5 år	Intervjuperson 6 Behandlare Yrkeserfarenhet: 5-10 år	Intervjuperson 7 Behandlare Yrkeserfarenhet: 5-10 år	Intervjuperson 8 Socialsekreterare Yrkeserfarenhet: 5-10 år

5.3 Intervjuprocess

Inför intervjuerna skapades en intervjuguide (Bilaga 1). Alvehus, Eldén, Wästerfors och Öhlin (2025, s.259) beskriver att en intervjuguide är en slags ram för intervjufrågorna. Intervjuguiden fungerar som ett verktyg med förberedda frågor om ämnet, men lämnar samtidigt utrymme för flexibilitet genom möjlighet att ställa följdfrågor under intervjuns gång. Frågorna som ställs under en intervju bör utformas så att de besvarar syftet till studien och frågeställningarna. Alvehus et al (2025, s. 259-260) beskriver att frågorna till intervjuguiden kan organiseras på två olika sätt, det ena är att använda sig av teman. Det andra är att använda sig av en komihåglista med punkter om studien som forskaren vill ta upp under intervjun. Vi använde oss av teman i intervjuguiden. Vår intervjuguide är utformad med öppna frågor. Genom att använda öppna frågor under intervjun kan

informanten fritt berätta sitt svar på frågan, samt att det finns utrymme att ställa följdfrågor. Vi använde oss av studiens övergripande frågeställningar som en grund för de teman som strukturerade intervjuguiden. Första delen handlar om organisatoriska krav och emotionsarbete. Den andra delen fokuserade på känslor som kan uppstå i mötet med klienter, och den sista delen berörde strategier för att hantera känslorna. Vi använde oss av enkla frågor som informanterna skulle kunna besvara. Frågor som berörde ordet *emotionellt arbete* förenklade vi genom att använda *känslor* som ord i stället.

Inför intervjun skickade vi ut ett informationsbrev (Bilaga 2) till informanterna som hade visat ett intresse för medverkan i studien. Informationsbrevet utformades utifrån Etikprövningsmyndighetens stödmall för forskning. I informationsbrevet presenterades studiens syfte och hur genomförandet av datainsamlingen skulle gå till väga. Det innehöll information om samtycke till deltagande i studien, samt att intervjun kommer att spelas in. I informationsbrevet stod det om informanternas rättigheter, så som att kunna avbryta sin medverkan om hen vill och hur informanterna får tillgång till resultatet från studien.

Informanterna fick inför intervjun lämna muntligt och skriftligt samtycke att delta samt till att intervjun spelades in. Samtyckesblanketten (Bilaga 3) baserades på Etikprövningsmyndighetens stödmall.

Vi genomförde åtta intervjuer med socialarbetare som arbetar med vuxna inom skadligt bruk- och beroendeproblematik. Intervjuerna varade i cirka 40-60 minuter. Informanter fick själva välja en plats för intervjun, samtliga valde att genomföra den på sin arbetsplats. Alla intervjuer genomfördes vid ett fysiskt möte i enlighet med informanternas önskemål. Vi bedömde att ett fysiskt möte var fördelaktigt och kändes mer personligt, samt att vi kunde uppfatta informantens känslouttryck och reaktioner bättre. Om någon informant hade önskat ett digitalt möte hade vi dock kunnat tillgodose det.

Intervjuerna inleddes med bakgrundsfrågor för att ge oss en övergripande bild av informanten och för att skapa en mer avslappnade stämning. Därefter ställde vi

frågor som berörde organisationen för att sedan börja intervjun med övergripande frågor som inte betraktas som känsliga. Andra delen fokuserade på frågor om känslor som uppstår i klientmöten medan sista delen blev en sammanfattning av frågor gällande hantering av känslor i arbete. Intervjun avslutades med att vi frågade informanten om hen hade några frågor till oss, samt om samtalet har väckt några tankar och funderingar.

Vi har under intervjuernas gång hjälpts åt att transkribera materialet för att lättare kunna påbörja resultat och analysprocessen. Transkriberingen har vi utfört noga för att kunna använda oss av citat från informanterna till resultat och analysdelen.

5.4 Metod för analysprocess

Renstam och Wästerfors (2022, s.244-245) påpekar att empiri som samlas in med kvalitativa metoder tenderar att vara informationstung, därför behövs en metod för bearbetning och användning av materialet i analysen. För att analysera den insamlade empirin använde vi en tematisk innehållsanalys. Enligt Tivenius (2024, s.17) används tematisk analys för att studera olika fenomen och hur dessa uppfattas av en specifik grupp. Det sker ofta genom bearbetning av material från intervjuer. Tivenius (2024, s.18) skriver att syftet med metoden är att identifiera olika dimensioner av ett fenomen och skapa olika teman av det.

Eriksson – Zetterquist och Arne (2022, s.74-75) beskriver transkribering som en metod där forskaren själv transkriberar intervjun. Fördelen med detta är att forskaren kan påbörja tolkningsprocessen under tiden hen transkriberar, alltså skriver och lyssnar på intervjun. Vi har under empiriisamlingen haft ambitionen att arbeta kring materialet, att hela tiden ha en överblick. Vi valde därför att skriva intervjun ordagrant, det medan vi lyssnade på inspelningen. En stor anledning till det var för att vi ansåg det viktigt att bekanta oss med empirin och fördjupa förståelsen för det vi fick fram. Vidare gjorde det sorteringsprocessen lättare när vi var väl förstådda i empirin.

I processen skriver Tivenius (2024, s.69) att empirin delas in i olika koder som anses vara centrala för förståelse av materialet. Koderna utvecklas därefter till

kategorier vilket senare leder fram till tydliga teman (Tivenius 2024). Efter att intervjuerna transkriberats sorterades materialet genom skapande av koder, kategorisering och slutligen teman. Exempel på koder som vi identifierade var *lagar och regler*, *positiva och negativa känslor*, *ventilera och diskutera*. Koderna grupperades därefter in i kategorier som blev krav på *emotionell reglering*, *organisatoriska strukturer som skapar känslor*, *klientnära interaktioner skapar känslor*, *individuella hanteringsstrategier*. Av kategorierna växte våra teman fram som blev följande *organisationens påverkan på det emotionella arbetet*, *klientarbetets påverkan på det emotionella arbetet* och *strategier för att hantera det emotionella arbetet.*

5.5 Trovärdighet och transparens

Inom den kvalitativa forskningen används begreppen överförbarhet, trovärdighet, pålitlighet samt möjligheten att styrka och bekräfta som motsvarighet till kriterierna validitet och reliabilitet (Bryman 2018, s.72, 467). Validitet innebär att studiens resultat speglar det den ska undersöka och reliabilitet att resultatet ska kunna återskapas vid upprepande studier. Den kvalitativa forskningen däremot utgår från att verkligheten kan förstås på olika sätt, därför behövs andra mått på tillförlitligheten (ibid).

Kriteriet som handlar om att kunna styrka och bekräfta innebär att man som forskare måste ha kontroll över sina värderingar så att de ej påverkar studiens resultat (Bryman 2018, s.75). Vi har löpande granskat varandras material och reflekterat över våra tolkningar för att uppnå detta. Vårt arbetssätt ligger även i linje med det etiska förhållningsätt som Yin (2013, s.48-49) beskriver. Forskaren behöver vara medveten om sina föreställningar och undvika att vrida på materialet i valet av empirin som används i analysen. Det handlar om att forskaren ska inte ska låta egna antaganden påverka citat, teman eller tolkningar som lyfts fram i analysen. Under arbetet har ambitionen från vår sida hela tiden varit att förhålla oss så neutralt det bara går och låta svaren få sitt utrymme. Vissa av citaten har fått mer plats än andra, detta för att skapa en större förståelse för socialarbetarnas emotionsarbete.

Trovärdigheten är central i all forskning och enligt Svensson och Ahrne (2022, s.32-33) är den extra viktig när det handlar om den kvalitativa forskningen eftersom metoden inte har fullkomlig vetenskaplig kontroll. För att skapa trovärdighet behövs transparens och återkoppling till fältet. Transparens innebär att själva forskningsprocessen redovisas öppet, så att läsaren kan följa och kritiskt granska beslut som tas. Vi har under studiens gång tagit fram både styrkor och svagheter och menar att vår uppsats är möjlig att kritisera och diskutera. Gällande återkopplingen till fältet fick samtliga intervjupersoner frågan om de ville ta del av den färdiga uppsatsen. Vi kunde genom det säkerställa att resultatet som vi fått fram återgav deras perspektiv på ett rättvists sätt.

Våra resultat är inte generaliserbara eller överförbara i andra områden (Bryman 2018, s.467). Vi har därför lagt vikt vid att verifiera tolkningar och därmed stärka tillförlitligheten. Under intervjuerna har vi ställt följdfrågor för att säkerställa att vi förstått det vi pratat om på samma sätt. Bryman (2018, s.468) skriver slutligen om kriteriet pålitlighet vilket handlar om att kunna följa forskningsprocessen i efterhand. Genom att vi under vår process, samt de delar som kan påverka trovärdigheten, hela tiden redogjort för stegen vi gått till väga har vi skapat förutsättning för granskning av vår studie.

5.6 Forskningsetiska övervägande

I studien har forskningsetiska överväganden beaktats. Detta för att uppsatsen ska följa en god forskningssed. Forskningsetiska överväganden handlar om att forskaren har ett ansvar gällande medverkande i forskningen samt forskningsmaterialet. Det är viktigt att beakta ett etiskt perspektiv i forskningsarbetet (Vetenskapsrådet 2024). Genom att beakta forskningsetiska överväganden kan studiens legitimitet stärkas. Forskaren behöver därför förhålla sig till grundläggande principer, detta för att forskningen ska anses vara öppen och korrekt (Sohlberg & Sohlberg 2019, s.268-269). Vetenskapsrådet (2024, s.12-13) förklarar vikten av skyddsintresset. Människans rättigheter samt värden i forskningsprocessen ska beaktas. Vi har under vår studie lagt stor vikt vid att

beakta intervjupersonernas rätt till sin integritet, samt hanterat empirin som framgår nedan.

Vetenskapsrådet (2024, s.62) skriver om samtycke av- och information om forskningens syfte och genomförande. Den information som delas ska innehålla studiens syfte och vad i empirin som ska analyseras. För vår insamling av empirin skickade vi ut ett informationsbrev, där studiens syfte och genomförande framgick.

Vidare lyfter Vetenskapsrådet (2024, s.63) kriterierna gällande samtycke, vilket ska uppfyllas. Det innefattar information gällande deltagande samt hantering av personlig och känsliga uppgifter. Även information gällande frivillighet och rätten till att när som helst avbryta deltagandet finns med. Informationen ska vara tydligt förmedlad så att den ej kan misstolkas, samtycket ska därefter dokumenteras.

Konfidentialitetsprincipen har vi under vår uppsats följt och beaktat. Enligt Vetenskapsrådet (2024, s.77) innebär det att forskare ska vara transparenta, ärliga och ansvarsfulla i sina vetenskapliga publikationer och i kommunikationerna. Det innebär att forskaren ska presentera data, metoder, resultat och tolkningar på ett öppet sätt. Redovisa för om det finns antagande och värderingar som kan ha påverkat forskningen. Forskaren ska källhänvisa på ett korrekt sätt. Felaktiga resultat eller information får ej spridas eller användas. Vi har tillsammans med vår handledare varit de ända som haft tillgång till ljudinspelningarna och transkriberingarna. För att riskminimera och se till att obehöriga ej skulle få tag i materialet, raderades ljudfilerna efter att de transkriberats. Efter att uppsatsen godkänts kommer även transkriberingarna att raderas.

Vetenskapsrådet (2024, s. 66-67) skriver om vikten av personuppgiftsbehandling för att undvika att personuppgifter läcker ut, samt exempelvis ljud- och videoupptagningar. Behandling av personuppgifter är lagstadgat enligt EU:s dataskyddsförordningen (2016/679), GDPR. En av säkerhetsåtgärderna är pseudonymisering vilket innebär att man ej ska kunna härleda empirin till en specifik individ. I vår uppsats har våra intervjupersoners namn och

yrkesverksammas kommun byts ut för att tillgodose principen om personuppgiftsbehandling. Vi har bytt ut intervjupersonernas namn till fiktiva namn samt maskerat annan känslig information som kan härledas till personen.

5.7 Metoddiskussion

Ambitionen med uppsatsen för oss har varit att skapa förståelse för socialarbetarens emotionella arbete. Vi vill för andra synliggöra hur socialarbetarens vardag inom skadligt bruk och beroende vuxna, präglas av möten med klienters svåra livsöden. En vardag som samtidigt handlar om att navigera mellan organisatoriska riktlinjer och förväntningar. Det komplexa arbetet beskriver vi i studien, som att befinna sig "mellan hjärta och riktlinjer".

Genom kvalitativa intervjuer kunde vi undersöka hur de själva beskriver sitt arbete, känslor och vilka situationer som påverkar vardagen. Levin (2008, s.37) beskriver att kvalitativa metoder möjliggör deskriptiv empiri genom personernas berättelser och beteenden. Syftet är att fånga människans komplexitet och deras perspektiv som inte reduceras till siffror eller mätbara variabler.

Den kvalitativa forskningen har även kritiserats, det beror på att kunskapen som produceras inte är generaliserbar på samma sätt som de kvantitativa resultaten (Jacobsson & Meeuwisse 2008, s.52). Trots kritiken menar vi att metoden är väl motiverad i relation till studiens syfte. Vi har under arbetet av studien inte strävat efter att fastställa kausala samband eller skapa ett generaliserbart resultat. Tanken har varit att skapa förståelse och synliggöra erfarenheter av emotionsarbete inom ett specifikt yrkesfält och i en specifik kommun.

Socialarbetarna som intervjuats har alla haft olika erfarenheter vilket i studien ger en varierad bild av hur emotionsarbetet utspelar sig i vardagen. Variationen blir en förståelse om vad som skapar påfrestningar, styrka och strategier i arbetet. Studien skapar inte en bild för samtliga kommuner i landet, den bidrar dock med insikter om hur det upplevs just i det vi studerar. Kunskapen som produceras från den kvalitativa metoden synliggör socialarbetarens arbete som annars riskerar att förbli osedda.

I vårt urval använde vi oss av ett strategiskt urval som Yin (2013, s. 93) beskriver. Strategiskt urval anser vi vara mest tillämpbar för vår studie eftersom vi ville intervjua informanter med en bred kunskap och som har erfarenheter inom området skadligt bruk och beroende. I och med att vi valde att intervjua socialarbetare som arbetar inom skadligt bruk och beroende anser vi att det blev lättare att få kontaktuppgifter till fler informanter. För att få tag på kontaktuppgifter till socialarbetare vände vi oss till en samordnare inom kommunen. Vi kunde inte påverka urvalet på så sätt, utan vi fick kontaktuppgifter till socialarbetare som hade visat ett intresse. Vi anser att det inte har en större påverkan på vår studie. Istället ser vi det positivt eftersom vi fick åtta informanter med olika erfarenheter och kunskap inom området. Om vi själva hade tagit kontakt med socialarbetare på egen hand hade vi vänt oss till chefen som arbetar inom skadligt bruk och beroende. Hen hade i sin tur vänt sig till sina medarbetare och frågat om intresse finns att delta i studien.

Vidare är en reflektion av genomförandet av våra intervjuer. Vi valde att ha samtliga intervjuer via ett fysiskt möte. Kvale och Brinkman (2014, s. 131) skriver att en fördel med fysiska intervjuer innefattar det icke verbala språket som kroppsspråk och gester. Under våra intervjuer kunde samtalet förstärkas med att informanten använde sitt kroppsspråk eller gester för att visa på ett tydligare sätt vad hen ville förmedla.

Hade vi haft digitala möten hade det inte varit lika naturligt att ställa följdfrågor som det blev under de fysiska mötena (Bryman 2018, s.593). Eriksson- Zetterqvist och Ahrne (2022, s.72) påpekar att intervjuer som genomförs digitalt kan drabbas av tekniska störningar så som ljud eller internetuppkoppling. Det faller inte lika naturligt att ha ett informellt samtal innan eller efter intervjun under digitala möten så som det gör vid fysiska.

Våra tankar om att använda oss av gruppintervjuer föll bort då vi ville från första början använda oss av individuella intervjuer. Vi anser att individuella intervjuer lättare möjliggör att intervjupersonen får utrymme att uttrycka egna tankar och erfarenheter. Att inte påverkas av andra deltagare skapar en tryggare situation där

intervjupersonen kan tala fritt. Det ökar chansen för nyanserad och personliga beskrivningar. Gruppintervjuerna anser vi hade kunnat ge oss mer diskussioner där deltagarna bygger vidare på varandras resonemang. Risken med gruppintervjuer enligt oss är att vissa röster tar mer plats än andra. Tystlåtna deltagare kanske inte därför kommer till tals och därmed kan viktiga perspektiv missas. Därför bedömer vi att individuella intervjuer var mest lämpligast för vår uppsats.

5.8 Arbetsfördelning

Under uppsatsens gång har vi kontinuerligt arbetat tillsammans och gemensamt diskuterat innehållet i de olika delarna i arbetet. Vi har tillsammans sökt och valt ut relevant litteratur till studien samt bearbetat den tillsammans. Skrivandet har genomförts både vi fysiska möten och digitala. Vi har regelbundet läst och reviderat varandras texter. Vi tog gemensamt kontakt med informanterna och genomförde samtliga intervjuer tillsammans, för att säkerhetsställa att vi båda fick samma upplevelse av materialet. Arbetsuppgifterna har fördelats jämnt mellan oss under arbetets gång.

6 Resultat och analys

I detta avsnitt kommer resultat och analys presenteras. Analysen bygger på våra intervjuer som vi haft med socialarbetarna som jobbar med vuxna inom skadligt bruk och beroende. Avsnittet utgår från tre teman som framkommit i materialet. Det första temat, *organisationens påverkan på det emotionella arbetet* belyser hur intervjupersonerna beskriver att olika organisatoriska krav påverkar deras känslor och möjlighet till återhämtning. Här används Goffmans (1959/2020) begrepp om *främre och bakre regionen* samt Hochschilds (1983/2003) teori om känsloregler för att förstå hur socialarbetarna förhåller sig professionellt till dessa krav. Det andra temat, *klientarbetets påverkan på det emotionella arbetet* fokuserar på hur mötet med klienter väcker olika känslor. Som teori används *emotionellt arbete* av Hochschilds (1983/2003) samt Goffmans (1959/2020) dramaturgiska perspektiv för att belysa hur socialarbetarna reglerar sina känslor i mötet med klienterna. Det tredje temat, *strategier för att hantera det emotionella arbetet* handlar om intervjupersonernas sätt att beskriva olika tillvägagångssätt för att hantera de emotionella påfrestningarna. Detta förstås med hjälp utav Lazarus och Folkmans (1984) *copingteori* samt Goffmans begrepp om den *bakre regionen*.

Analysen utgår från intervjupersonernas egna erfarenheter och syftar inte till att fastställa kausala samband eller generaliserbara resultat. Tanken är att den ska skapa förståelse för emotionellt arbete inom vuxna med skadligt bruk och beroende och att det förekommer.

6.1 Organisationens påverkan på det emotionella arbetet

I resultatet visar det sig att socialarbetarna påverkas emotionellt i det vardagliga arbetet. Organisationens förutsättningar har stor emotionell påverkan på socialarbetarna. Den tidigare forskningen visar att just emotionsarbete inte bara är individuell, utan påverkas också av andra delar. Organisationen är en del och formar detta genom normer, krav och förutsättningar (Holt 2025; Leeson 2010; Johansson, Dellgran & Höjer 2023). De organisatoriska delarna som synliggörs går även flertalet att koppla till emotionella påfrestningar vilket vi kommer gå in på i kommande avsnitt.

Utifrån våra intervjuer synliggörs vilken påverkan exempelvis lagar, regler och riktlinjer har i yrket. Delar som socialarbetarna tar upp och som skapar emotioner inom verksamheten är handlingsfriheten, tidsbristen, dokumentationskravet, bemanningsfrågor, arbetsmiljö och ledningsstöd. Exempel på emotioner som framgick i intervjuerna är frustration, maktlöshet och hopp.

6.1.1 Organisatoriska krav- mellan frihet och press

Många av de intervjuade personerna beskriver i sin yrkesroll och handlingsfriheten som något positivt. Handlingsfrihet innebär att socialarbetaren kan påverka arbetet individuellt och tillsammans med klienten. Det innebär möjligheter med handlingsfriheten att skapa något tillsammans med klienten och påverka utfallet. Intervjuperson 7 nämner att *"vi har en handlingsfrihet i vårt arbete. Vi har ganska stort mandat att välja vad vi och klienten själva vill arbeta med framåt vilket skapar bra förutsättningar i mötet med klienten, men det krävs kompetens annars kan det gå över till stress."* Det intervjupersonen beskriver visar hur handlingsfriheten både kan skapa möjligheter och samtidigt innebära ett ansvar som blir emotionellt belastande. Friheten kräver att socialarbetaren själv avgör hur utrymmet ska användas, vilket i sig kan skapa osäkerhet och stress när ramarna är otydliga. Detta blir tydligt utifrån Lessons (2010) poäng om att frihet är kopplat till krav och att emotionsarbetet blir påverkat. Intervjuperson 8 beskriver *"organisationen är politiskt styrd, vilket ibland kan skapa konflikter eller begränsningar i handlingsutrymmet. Kostnadsfrågor kan påverka vilka insatser som erbjuds klienterna. Vilket skapar känslor."* Socialarbetaren beskriver att det finns en självbestämmanderätt för klienten men ibland, oavsett plan, kan organisationen sätta käppar i hjulet. Socialarbetaren menar att handlingsfriheten och klientens rättsliga självbestämmanderätt påverkas av kostnadsfrågor och resurser. För socialarbetaren skapar detta frustration i arbetet och kan kopplas till organisation och effektiviseringen.

Rättssäkerhetskraven är en annan organisatorisk faktor som upplevs både stödjande och begränsande. Intervjuperson 3 lyfter fram *"de har kravet att vi ska... följa de lagar och paragrafer... göra den myndighetsutövningen... korrekt...*

att det är rättssäkert på något vis, det är ibland svårt och komplext, man lär sig." Det visar att organisationens krav på så sätt påverkar socialarbetarens emotionsarbete genom skapandet av ramar, som tillviss del begränsar men också skapar professionellt handlande. Intervjuperson 4 säger *"Att vi följer, att vi utreder ordentligt och att vi gör allt i rätt ordning. Rättssäkert, är det jag är ute efter, att det är rättssäkert liksom."* Samtliga socialarbetare lyfter rättssäkerheten som en viktig del i arbetet. Det kan dock begränsa socialarbetaren i arbetet när det handlar om vad man kan och inte kan göra för att hjälpa klienten. I tidigare forskning beskriver Johansson, Dellgran och Höjer (2023) att socialtjänsten är en komplex organisation. Socialarbetarna styrs bland annat av lagar som socialarbetaren behöver följa för att det ska bli rättssäkert. Intervjupersonerna nämner att det kan vara svårt att utreda rättssäkert men samtidigt ger det ett stöd för att bibehålla en professionell sida.

> Jag har en klient som precis har flyttat till ett område. Och han frågade mig lite innan om området. Och där visste jag vissa saker om det innan, men jag kan inte berätta det för honom för att det skulle bryta min sekretess. [...] Det tycker jag är jobbigt. Jag har ju information som kan hjälpa till, men jag får inte lov att använda den. Intervjuperson 1.

Citatet tydliggör hur rättssäkerhetskrav kan skapa en konflikt mellan socialarbetarens vilja att hjälpa och de juridiska ramar som styr arbetet. Här uppstår en emotionell belastning när sekretessen begränsar möjligheten att agera utifrån empati. Detta kan vidare förstås genom Hochschilds (1983/2003) känsloregler, där socialarbetaren måste reglera sina impulser och känslor för att följa organisatoriska krav.

För att knyta an till den tidigare forskningen beskriver Holt (2025) att socialarbetaren behöver flexibilitet för att skapa en tillit och trovärdighet i relationen med klienten. Handlingsfriheten möjliggör detta, men som Leeson (2010) påpekar innebär friheten också krav. Ett krav är att kunna följa de lagar och regler som finns, något som Goffman (1959/2020, s.31–32, 169-172) beskriver som att förhålla sig i den främre regionen. Socialarbetarna som vi intervjuat berättar om hur de reglerar sina känslor i förhållande till organisationens förväntningar, vilket Hochschild (1983/2003) beskriver som känsloregler.

En annan organisatorisk faktor som socialarbetarna berättar om är de dokumentationskrav och administrativa arbeten som framstår som mest belastande. Intervjupersonerna uttrycker att det kan bli mycket fokus på att hinna med dokumentationen. Tiden upplevs inte alltid finnas då trycket på verksamheten är hög, samtidigt ska kraven uppfyllas. Socialarbetarna uttrycker i detta även en önskan om fler socialarbetare i verksamheten.

> Det ska finnas rätt typ av papper i systemet, man märker av kraven när det blir mycket från alla håll, det kan va svårt att hänga med...stressigt med prioriteringar. Intervjuperson 1.

Det intervjupersonen beskriver visar hur dokumentationskraven skapar känslor av otillräcklighet. Dokumentationen blir inte bara en administrativ uppgift utan en del av emotionsarbetet. Socialarbetaren måste balansera kraven på effektivitet med behovet av närvaro till klienterna. Intervjuperson 5 nämner också att "*varje samtal och möte med klienter måste dokumenteras, vilket kan upplevas som tidskrävande och ibland som en belastning."* Organisationens krav är att dokumentationen sker i samband med mötena. Socialarbetarna menar att det inte alltid finns behov av dokumentationen då beslut och tillvägagångsätt snabbt kan förändras för klienten. Som exempel beskriver intervjuperson 1 *"plötsligt har vi 20 dokument som vi ligger back med... som kanske inte längre spelar någon roll då ett annat beslut redan är fattat."* Socialarbetarna jobbar i en verksamhet där beslut kan fattas och förändras snabbt. Det krävs en flexibilitet i arbetet som kan vara svår att leva upp till när tiden kan vara knapp och trycket högt i verksamheten. I situationen skapas en känsla av stress och frustration när socialarbetaren vet att det hen gör i slutändan inte har så stor betydelse i vissa fall.

> Det uppstår ofta akuta situationer där klienter behöver hjälp, men organisatoriska ramar som har arbetsdagar 8–17 och rättssäkerhetskrav kan skapa konflikter. Det är en utmaning att matcha behov med dokumentationsarbetet och samverkan. Intervjuperson 4.

Det som intervjupersonen ovan nämner gör det uppenbart att det finns begränsade möjligheter att tillgodose klientens behov samtidigt som det finns krav på dokumentation och samverkan med andra parter. Intervjuperson 5 säger *"det skadar arbetet med klienterna och relationsbyggandet".* Tiden kan istället läggas i

relationen med klienten och därmed vara till mer nytta menar hen, istället för viss dokumentation.

Sammanfattningsvis kan vi se att dokumentationskrav kan påverka emotionsarbetet på flera sätt. Det kan fungera för vissa socialarbetare som ett sätt att skapa distans från känslor samt återfå kontroll i kaotiska situationer. När tiden inte räcker till för dokumentationen kan situationer upplevas mer kaotiska och förstärkas. Dokumentationen kan bli ett sätt att undvika att hantera sina egna känslor vilket kan öka den emotionella belastningen på sikt. Samtidigt styrs dokumentationen av professionella normer där känslor ”inte” får synas utan att fokus ligger på att lösa situationerna. Lindqvist (2018) visar att effektivitetstänkande och tidsramar försvårar möjligheten till att skapa genuina relationer samt bearbeta känslomässigt krävande möten. I detta fall blir Hochschilds (1983/2003) teori åter relevant där dokumentationskraven blir som känsloregler. Socialarbetaren styrs av vad hen ska prioritera vilket i sin tur skapar en konflikt med de känslor som uppstår i mötet med klienten.

> Kön är ju ofta jättelång in hit. Och det är nog många som inte får hjälp inom en tidsram som är sagt att det ska vara, alltså när man söker hjälp. [...] Vi hade ju lätt kunnat vara tio personal till och fylla de platserna så att säga. Intervjuperson 6

Citatet belyser hur resursbrist skapar en strukturell stress som påverkar socialarbetarnas emotionsarbete. När tiden inte räcker till tvingas socialarbetarna att prioritera bort delar som de själva anser viktiga. Det leder i sin tur till känslor av skuld och frustration. Intervjuperson 5 uttrycker att, *“jag vet att det är fler som kan känna tidsbrist inför att träffa sina klienter”.* Flera av socialarbetarna upplever att det kan vara svårt att hinna med det som anses vara viktigast i arbetet, klienterna. Resursbristen är en faktor, när tiden för socialarbetarna inte räcker till. För socialarbetaren skapar det en frustration där hen egentligen vill lägga mer tid på klienten, men bromsas.

Det intervjuperson 3 beskriver här är en sammanfattning av när tiden inte räcker till, trycket är högt och kraven finns, då påverkas socialarbetaren och tvingas att göra val i sin profession. *“När man är där och det tror jag alla hamnar som*

jobbar med detta. Då måste man liksom sortera och prioritera. Det går liksom inte jobba med hela högen utan man får lägga undan saker och ting. Och det gäller ju att stå ut med det [...] Men det går inte ihop sig annars utan då får man ta det viktigaste." Intervjuerna visar att socialarbetarna ofta måste prioritera mellan klientmöten, dokumentationer och andra uppgifter vilket skapar emotionell belastning. Tidigare forskning bekräftar att hög arbets- och ärendebelastning tillsammans med brist på resurser kan leda till utmattning (Barck-Holst et.al. 2019, s.95, 104-105).

Lindqvist (2018) beskriver att brist på tid mellan möten leder till att känslomässiga intryck "läggs på hög" och kan öka risken för emotionell utmattning. Utifrån intervjuerna och det som framkommit, blir prioritering ett sätt att hantera arbetssituationen på när tiden inte räcker till. Det kan förstås utifrån Lazaruz och Folkmans (1984, s.152-153) teori om problemfokuserad coping, individen försöker hantera situationen genom att strukturera och prioritera. Gör socialarbetaren inte detta riskerar hen att kanske känna en större press och få svårare att återhämta sig på grund av den höga arbetsbelastningen. Socialarbetaren beskriver behovet av att kunna stå ut ibland med det som Goffman (1959/2020, s.31–32, 169-172) beskriver genom att förhålla sig i den *främre regionen*. För socialarbetaren innebär det att inte visa vad de känner i stunden. Det handlar om att fortsätta jobba på och veta att det kommer bättre tider. Socialarbetaren ska därmed kunna reglera känslor efter organisationens förväntningar vilket Hochschild (1983/2003) beskriver som *känsloregler* och i sin tur skapar emotionell belastning som kan upplevas tufft för socialarbetarna i arbetet.

6.1.2 Arbetsmiljö och organisatorisk stöd- avgörande för emotionell hållbarhet

Arbetsmiljön är en viktig faktor att beakta och påverkar socialarbetarnas möjlighet att trivas och finna ro på arbetsplatsen. Organisationen har det yttersta ansvaret för att detta ska uppfyllas. Arbetsrummet är den plats där socialarbetarna spenderar sin tid efter sina möten. Här pratar socialarbetaren med sina kollegor, arbetsmiljön är viktig och har en direkt påverkan på det emotionella arbetet. Intervjuperson 3 berättar *"om vi backar något år så hade vi egna kontor och man kunde stänga*

dörren. Just det där att man kunde vara tyst och så. [...] Idag är det ju så att vi sitter ju liksom i öppna landskap." Hen förklarar vidare att arbetsmiljön förändrats över tid och med både gott och ont. Det finns en reflektion kring vad som var skönt förr men också vad som är skönt nu. En positiv del med nuläget är att kontakten med sina arbetskamrater har blivit starkare och gruppen inklusive chefen jobbar mot ett tydligt gemensamt mål under samma tak. Det går att koppla till Goffmans (1959/2020, s.31-32,176-178) bakre region där socialarbetaren behöver en plats för att delvis lämna den professionella fasaden och återhämta sig. En svårighet däremot med öppna landskap kan vara att ta exempelvis ett telefonsamtal där socialarbetaren kanske behöver få ut en besvikelse över klienten och som hade varit lättare i enskilt rum. Här kan det vara svårt att vara i den bakre regionen när alla kollegor hör telefonsamtalet. Det är inte säkert att alla förstår vad det handlar om och kan därför misstolkas, kan det vara så att socialarbetaren agerar med masken på (ibid).

> Det är viktigt att min chef, min enhetschef, min avdelningschef, att övriga enhetschefer är överens om det här arbetssättet [...] det är bestämt att vi ska arbeta så här, det är därför vi gör det [...] så det är väl något man tar med sina chefer också, att de måste brösta och stå upp för det här arbetssättet liksom. Intervjuperson 4.

Som intervjuperson 4 nämner upplever samtliga att det är viktigt att chefen står bakom de arbetssätt som präglar verksamheten och de beslut som fattas. Socialarbetaren vill ej stå ensam om det förkommer ifrågasättande.

Brist på just avskildhet försvårar den återhämtningen. I den tidigare forskningen menar Lindqvist (2018) att det ökar risken för utmattning. Utifrån empirin i intervjuerna går det att se cooing strategier, att dra sig undan när det blir för mycket i arbetet. Lazarus och Folkman (1984, s.150) skriver att emotionsfokuserad coping handlar om olika strategier för att reducera exempelvis känslor, genom undvikande eller distansering. I den tidigare forskningen finner vi förståelse för vikten av en god arbetsmiljö. Leeson (2010) menar att bristande ledningsstöd kan förstärka känslan av ensamhet i yrkesrollen och kan därmed vara emotionellt påfrestande.

6.2 Klientarbetes påverkan på det emotionella arbetet

I det empiriska materialet framkommer det att socialarbetare känner ett brett spektrum av olika känslor i klientmötet. Klientarbetet skapar känslor som empati, glädje och hopp i mötet, men det skapar även känslor som frustration och irritation. Nedan kommer vi gå in djupare på de känslor som påverkar socialarbetare i arbetet med klienter inom skadligt bruk och beroendeproblematik.

6.2.1 Empati och beröring i mötet med utsatthet

Goffman (1959/2020) förklarar den främre regionen där socialarbetaren behöver upprätthålla en professionell fasad i mötet. Hochschilds (1983/2003) teori om känsloregler beskriver socialarbetarens förväntan i att agera genom närhet och professionell distans. Moseby- Jensen och Schjellerup Nielsen (2015) beskriver att socialarbetaren har möten med klienter där det uppstår olika känslor. Intervjuperson 7 nämner *"den vanligaste känslan är väl empati, tänker jag. [...] Att man kan bli ganska berörd av folks liksom, kamp"*. I vår studie nämner intervjupersonerna att empati är en stark känsla som ofta uppstår i mötet med klienter.

> En del av de vi träffar lever ganska farliga, utsatta liv och råkar ut för mycket. Det är mycket våld, det är mycket övergrepp, det är mycket trauman, så det är ju klart att man ibland blir väldigt berörd. Intervjuperson 7.

Citatet likt det intervjuperson 7 nämner visar hur socialarbetarna ständigt blir exponerade för klientens utsatthet. Vidare skapar det emotionell närhet som måste hanteras professionellt gentemot klienten. Det framkommer flertalet gånger från våra intervjupersoner att just empati är en stark känsla. Det är svårt att inte känna för klienterna som har problematik inom skadligt bruk och beroende. Intervjuperson 1 nämner *"vad ska man säga? Var professionell, men inte för mycket."* Socialarbetarna nämner att det är svårt att inte bli berörd och påverkad utav klienternas livsberättelser och livssituationer. Samtliga nämner att det är viktigt att bibehålla en professionell sida när de möter klienterna.

> Alltså vi är ju också bara människor. Man klickar ju med vissa människor och mindre med andra. Där påverkas man kanske mer av ett nederlag eller ett snedsteg. Intervjuperson 5.

Ovan belyser intervjuperson 5 komplexiteten i arbetet. Att vara professionell hela tiden är svårt när yrket handlar om att skapa genuina band, det vill säga relationer som är byggda med tillit, emotionell närvaro och engagemang (Holt, 2025). Att vara professionell i yrket innebär att visa respekt, vara saklig och ansvarsfull till klienten. Det handlar om att vara personlig men inte privat, socialarbetarens egna känslor behöver hållas tillbaka för att ge plats åt klientens emotionella behov. Utifrån intervjuerna blir Hochschilds (1983/2003) känsloregler tydliga. Socialarbetaren förväntas känna empati men samtidigt reglera sina reaktioner i mötet för att inte överväldigas. Det emotionella arbetet består därmed av att både känna och begränsa känslor i mötet med klienten.

6.2.2 Positiva känslor vid framsteg och förändring

Samtliga socialarbetarna nämner att de kan uppleva positiva känslor som glädje och hopp i mötet med klienterna när förändringar sker. Förändringarna kan vara stora som små, det påverkar socialarbetare positivt i arbetet. Positiva känslor som socialarbetarna upplever i mötet med klienter kan ses utifrån Goffmans (1959/ 2020) teori om den främre regionen. I den främre regionen kan socialarbetarna visa känslor som publiken vill se och uppleva, i detta fall är publiken klienterna. Socialarbetarna kan visa känslor som glädje, hoppfullhet och stolthet när de möter klienterna. För socialarbetarna känns det meningsfullt för dem att se klienterna lyckas med stora och små förändringar i livet. Vidare leder det till att socialarbetarna växer i sin yrkesroll och positiva känslor uppstår inom dem. Känslorna gör att de känner att deras arbete med klienterna är meningsfullt och viktigt. Hochschilds (1983/2003) teori om emotionellt arbete kan ses utifrån att socialarbetaren förväntas att visa och uttrycka känslor i yrkesrollen. När klienten gör framsteg eller förändringar kan positiva känslor upplevas som genuina vilket leder till en ökad motivation i arbetet. Känsloreglerna synliggörs när socialarbetaren visar sina positiva känslor för klienten, men känslorna får inte ta över situationen utan att socialarbetaren behöver behålla en professionell sida.

> Någon har varit på en arbetsintervju som de har kämpat för. De har pluggat upp. Alltså kämpat verkligen och sen så får de det här arbetet eller praktikplatsen och de är

jätteglada. Det är klart att det påverkar mig med. Och jag kanske har varit med och stöttat upp. Intervjuperson 5.

Något som ger hopp och glädje är när en klient som intervjuperson 5 nämner har fått jobbet hen sökte, eller fått en praktikplats som hen har sett fram emot. För många är det en självklar sak att kunna söka jobb eller gå en utbildning, men så är det inte för alla. Flera intervjupersoner nämner just att utbildning och arbete är något som är viktigt. Det skapar känslor som hopp och glädje hos klienten och socialarbetaren. Socialarbetaren känner även hopp och glädje när deras stöd faktiskt hjälper, det leder till att hen växer i sin yrkesroll.

Alltså det väcker så mycket känslor inom mig [...] det är nästan så att det är mitt barn som har tagit studenten. Intervjuperson 4.

Intervjuperson 4 beskriver hur en stolthet väcks när en utav klienterna gått klart en utbildning. Samtliga intervjupersoner uttrycker att det skapas ett engagemang i arbetet när klienterna gör framsteg. Lyckan som intervjuperson 4 beskriver påverkan hen mycket, det går att hjälpa klienter till det bättre.

Det är ju när folk har gjort sådana ansträngningar och faktiskt förändrats. Det kan man ju bli väldigt positivt rörd av. [...] Då är det ju jättepositivt och häftigt och då känner man så här, har man gjort en sådan sak i sitt yrkesliv så kan man ju vara nöjd. Intervjuperson 7.

Som intervjuperson 7 nämner och som samtliga intervjupersoner säger upplever de att det känns meningsfullt att kunna hjälpa klinterna. Vissa framsteg kan vara väldigt små så som att ringa ett viktigt samtal. Det kan även vara större framsteg så som att ta körkort. Socialarbetarna upplever att arbetet är betydelsefullt när klienterna gör förändringar i sina liv. De upplever glädje och hopp när de ser klienter som mår bättre och får en förbättrad livskvalité.

Men det som kanske berör mest är det som faktiskt gör stora förändringar. Och att man får vara med på den resan och de delar med sig av det. Och när de till och med kan höra av sig flera år senare. Jag skulle bara berätta... Det är det bästa med det här jobbet, verkligen [...] att någon verkligen, såhär, vet du, jag ska bara säga att jag tagit det där körkortet nu. Nu har jag träffat den där tjejen jag önskade. Intervjuperson 2.

Som intervjuperson 2 beskriver så är det fint att få ta del av livet som sker efter avslutad kontakt, att få en inblick i det som sker nu och den stolthet som finns hos klienten.

6.2.3 Frustation, maktlöshet och emotionella påfrestningar

Samtliga intervjupersoner berättade att det ofta är känslor som irritation och frustation som uppstår. Socialarbetarna beskriver att hens känslor inte får utryckas i mötet med klienten. Leeson (2010) har studerat socialarbetare som möter klienter där de behöver vara professionella samt känslomässigt närvarande i mötet.

> Men det är klart att man blir lite frustrerad och framförallt om Kalle har återfallit 20 gånger inom loppet av två månader. Att det blir lite såhär, vad fan, du har all hjälp du kan få, vad är det som gör att du ändå är igång? Intervjuperson 8.

Som intervjuperson 8 säger så är det flera av våra intervjupersoner som nämner just känslan av frustation och irritation. I citatet synliggörs en central emotionell konflikt. Socialarbetaren investerar tid och engagemang medans återfallet skapar känslor av maktlöshet. Detta visar hur arbete inom beroendeområdet innebär en pendling mellan hopp och besvikelse. Känslorna skapas när klienterna inte håller det socialarbetaren och klienten har avtalat, tar återfall, trots insatser som kan hjälpa dem. Intervjuperson 2 nämner *"det kan också vara väldigt frustrerande när någon inte gör förändringar fast man ser att de skulle kunna".* Socialarbetarna ser ofta potential i klienterna att hålla sig till det man avtalat. Dock förekommer det att klienten "misslyckas", vilket gör socialarbetaren frustrerad och besviken. När detta sker kan känslor som maktlöshet och hjälplöshet uppkomma. Tiden och engagemanget som socialarbetaren lägger ner betyder mycket, när det raseras skapas starka känslor. Känslorna uttryck olika gentemot klienten beroende på relationen. Hochschild (1983/2003) förklaring om känsloregler kan här skapa förståelse för socialarbetarens komplexa emotionella arbete. Utifrån intervjuerna beskriver socialarbetarna att klienterna oftast har potential att klara av att förändra sin livssituation. Ibland går det och ibland inte, när det ej går förväntas socialarbetaren att kunna hantera sina känslor i mötet med klienten i enlighet med de känsloregler som finns vilket kan vara svårt. Socialarbetaren uttrycker känslor som frustration, besvikelse, maktlöshet och hjälplöshet vid dessa tillfällen.

Ibland känner man ju också hopplöshet när man känner att de här, en del personer mår så fruktansvärt dåligt och har ingen kraft att riktigt ta sig därifrån. Och då kan man ju känna lite maktlöshet och hopplöshet. Intervjuperson 7.

I arbetet med klienter inom skadligt bruk och beroende möter socialarbetarna klienter som inte är särskilt motiverande till att göra förändringar. Klienterna kan även må väldigt dåligt och ha en negativ inställning till att vilja förändra något. Känslor som uppstår och påverkar socialarbetarna kan vara just hjälplöshet och maktlöshet. De kan se potential hos klienterna men om de inte är motiverade och inte vill blir det svårt att hjälpa klienterna till förändringar.

Alltså, jag är ju en sån person att jag fokuserar jättemycket på relationsarbetet i min klientkontakt så av alla klienter jag har kan jag ändå säga att jag har fruktansvärt jäkla god relation till dem. Att jag både kan vara arg, jag kan vara glad, jag kan vara förtvivlad och frustrerad. För det är klart att min frustration [...] ringer Calle, fan nu har jag återfallit igen. Då kan jag ändå känna mig trygg i relationen till Calle, han är ärlig. Men vad fan, ryck upp dig nu, vi nya tag. Nu blir jag fan förbannad på dig. Intervjuperson 8

Exemplet som intervjuperson 8 beskriver att det finns en god relation till klienten, vilket möjliggör att socialarbetaren kan uttrycka vad hen känner.

Goffmans (1959/2020) teori om bakre region går att tillämpa när det rör socialarbetarnas negativa känslor. Frustation och irritation är känslor som samtliga intervjupersoner nämner att det upplever i klientarbetet. Det är känslor som Goffman menar inte går att visa i mötet med klienten. Vi kan dock se och förstå att socialarbetarna inom skadligt bruk och beroende, i mycket, uttrycker sina känslor i mötet med klienten. Flera av socialarbetarna har haft lång kontakt med sina klienter, vilket leder till att de har byggt en tillitsfull relation. Socialarbetarna beskriver att de känner klienten så pass väl att de kan visa negativa känslor som besvikelse eller frustration ibland. Goffmans (1959/2020) teori om bakre och främre regionen kan leda till en otydlig gräns inom socialt arbete, och att verkligheten blir en avvikelse från Goffmans teori. Intervjupersonerna nämner att klienterna uppskattar när socialarbetarna visar känslor som både är positiva och negativa i mötet. Det handlar om att det finns en relation mellan klienterna och socialarbetarna byggs på genuina band. Relationen gör att socialarbetarna kan visa sina känslor, både negativa och positiva. Lazarus och Folkman (1984, s.152-153)

teori om *problemfokuserad coping* beskriver hur individen riktar uppmärksamheten mot det som orsakat stressen. I intervjuerna kan detta förstås när socialarbetarna i mötet med klienten uttrycker frustration, det möjliggör att agera på både frustrationen och på stresskällan som i detta fall är klienten.

6.3 Strategier för att hantera det emotionella

Socialarbetarna utsätts dagligen av emotioner i arbete. För att klara av det emotionella arbetet som innebär att träffa klienter inom skadligt bruk och beroende krävs det att socialarbetarna kan hantera sina känslor. Socialarbetarna använder sig därför av olika strategier. Exempel på strategier är reflektion och handledning, kollegialt stöd och individuella strategier. Strategierna kopplas i avsnittet med teorierna om Goffmans (1959/2020) bakre region och Lazarus & Folkman (1984) coping.

6.3.1 Reflektion och handledning

Organisationen som intervjupersonerna arbetar inom erbjuder handledning. Handledningen blir en form av strukturellt stöd där socialarbetarna fritt kan diskutera olika ärenden. Vissa upplever att handledningen kan vara för lite medan andra kan tycka att det blir för mycket. Intervjuperson 6 *nämner "jag tror att man kanske hade behövt följa upp varandras mående eller emotionella belastning mer än bara vid de självklara situationerna."* Emotionellt arbete påverkar socialarbetarna mycket och som intervjuperson 6 nämner är det viktigt att stämma av hur arbetsgruppen mår. Vi förstår utifrån det intervjupersonerna berättat att varje månad finns möjligheten för handledning. Det blir ett tillfälle att prata ut, vissa uppfattar ibland att det ej behövs men viktigt att det finns.

> Jag reflekterar ju mycket hela tiden. Jag skulle säga att jag reflekterar väldigt mycket över andras beteende. [...] Jag vill förstå varför det blir som det blir. Intervjuperson 6.

Några av våra intervjupersoner nämner att de använder sig av reflektion som ett sätt att hantera sitt emotionella arbete. Intervjuperson 6 beskriver hur hen reflekterar över klientens beteende, men även hur hens känslor är i relation till situationen. Samtliga intervjupersoner nämner att de reflekterar mycket för att skapa en förståelse för klienterna som ett sätt att hantera sina egna känslor.

Lazarus och Folkmans (1984, s.150) begrepp emotionsfokuserad coping kan användas som ett verktyg av hantering av känslor. I vårt fall ser vi att socialarbetarna använder sig av reflektion och handledning som ett sätt att hantera emotionella påfrestningar. Vidare går det att se som en emotionsfokuserad copingstrategi där man medvetet reflektera över klienter och deras beteende samt sina egna känslor.

6.3.2 Betydelsen av kollegialt stöd

Hade jag inte haft den arbetsgruppen så hade det varit svårt att jobba med det här jobbet. Så stor betydelse har det. [...] Det är ju lite det som krävs för att orka ta del av de här berättelserna. Intervjuperson 7.

Kollegorna har en stor betydelse för samtliga intervjupersoner för att kunna hantera sina känslor. Som intervjuperson 7 beskriver, hade jag inte haft kollegor vid min sida skulle det vara tufft att arbeta med klienterna. Socialarbetarna beskriver vikten av att kunna få diskutera med sina kollegor gällande mötet med klienten, som ibland kan vara både tuffa och krävande.

Intervjuperson 2 beskriver *"vi brukar kalla det att man går och spyr lite. Och det måste man få göra. Där får man inte vara politiskt korrekt. [...] Att man liksom får ur sig det, för det kan man ju inte få ur sig i mötet med klienten".* Detta visar hur kollegiala samtal fungerar som en bakre region (Goffman 1959/2020), där socialarbetaren kan släppa den professionella fasaden och uttrycka känslor som annars inte får ta plats i klientmötet. Kollegialt stöd blir därmed också en form av copingstratergi Lazaruz och Folkman (1984), som möjliggör emotionell återhämtning. Intervjuperson 4 säger *"vi bollar mycket, vi gör handledning ihop och vi liksom ärendegenomgångar ihop och hörs ju mycket. Om något uppstår så är det ju dem man vänder sig till eller så".* Möjligheten att kunna diskutera med sina kollegor är viktigt för samtliga socialarbetare. De får möjligheten att väga olika tankar mot varandra vilket möjliggör att kunna gå vidare.

Kollegorna, alltså man har ju korridorshandledning så att säga. Har man haft något jobbigt möte så springer man upp till en kollega och stöttar upp varandra. För någonstans är det ju ändå människor som är utsatta som vi jobbar med så att man både har och ser mycket i sitt yrke, så är det ju. Men där tycker jag ändå att vi är en väldigt fantastisk

arbetsgrupp som alltid stöttar varandra och har en närvarande chef såklart. Intervjuperson 8.

Socialarbetarna berättar att det kollegiala stödet är viktigt, kollegialt stöd behövs i en verksamhet där starka emotioner utrycks. Genom exempelvis diskussion, reflektion och korridorshandledning kan man "spy" ut sig känslor för att skapa ork till kommande tuffa möten.

Att använda sig av kollegorna som en del av socialarbetarnas hantering av känslor kan ses utifrån Goffmans (1959/ 2020) teori om bakre region. Samtliga socialarbetare nämner vikten av att kunna få prata och diskutera med sina kollegor efter ett klientmöte. I den bakre regionen kan socialarbetarna vara sig själva mer och inte tänka på att de behöver vara professionella som de är i klientmötet, masken eller fasaden åker av. Kollegorna är en viktig del i den bakre regionen, samt ett viktigt verktyg för att kunna hantera sina känslor. Just att socialarbetarna uttrycker att kollegialt stöd underlättar emotionsarbetet. Det gör de möjligt att bearbeta det tuffa klientmötet och gå vidare. Detta kan förstås utifrån Lazaruz och Folkmans (1984, s.150) teori om emotionsfokuserad coping där individen hanterar sina känslor genom att skapa distans till situationen. I detta fall sker det genom att socialarbetaren uttrycker sina känslor i kollegiala sammanhang i stället för i mötet med klienten.

6.3.3 Privatlivet – en arena för återhämtning

Goffman (1959/2020, s.31-32, 176-178) beskriver den bakre regionen där individen kan vara sig själv och släppa sin fasad likt det som sker i privatlivet. Socialarbetarna har även individuella strategier som de använder sig av för att återhämta sig från emotionerna som uppstår på arbetet. Vi kan se att strategierna främst skiljer sig beroende på socialarbetarens intressen. Att arbetet och de emotioner som uppstår i det klientnära arbetet belyses är enligt oss viktigt. Den ökade förståelsen som studien bygger på ska skapa förutsättningar för reflektion hos alla aktörer i området. Genom medvetenhet om att emotioner inte bara hanteras inom ramen för arbetet kan förutsättningarna för återhämtning i privatlivet och förebyggande arbete stärkas i alla led.

Sen är det de här klassiska, alltså träna, laga mat, intressen, spela musik. Allt för att skingra och inte behöva tänka på jobbet om det har varit en tuff dag [...] intervjuperson 5.

Som intervjuperson 5 nämner är det flera socialarbetare som ägnar sin fritid åt individuella intressen för att återhämta sig. Intervjuperson 5 har flera olika intressen som hen alternerar mellan och som fungerar som energigivande. Intervjuperson 4 säger *"men det är väl klart att jag tränar jättemycket. Alla sådana ventiler är ju bra".* Intressen ger möjlighet till och skapar energi utanför arbetet. Där kan socialarbetarna ge uttryck för sina känslor genom fysisk aktivitet. Det bidrar till att kunna släppa sina tankar och funderingar i arbetet.

Det kan jag känna av när man kommer hem. Jag vill bara vara ifred, jag vill inte tänka, jag vill skrolla på mobilen och vara ifred. Intervjuperson 1.

Emotionellt arbete kan göra att socialarbetarna ibland blir socialt utmattade. Flera intervjupersoner nämner att det ibland kan vara skönt att bli ostörd. Intervjuperson 2 nämner *"jag lämnar min telefon, jag lämnar min dator, jag lämnar mitt kontor. Och så går jag hem".* För att inte ta med jobbet och sina emotioner hem är denna strategi viktig. Annars är det lätt att tänka *"jag ska bara svara på den här klientens sms"* som intervjuperson 2 nämner. Istället är det bättre att tydligt skilja på arbetet och fritid genom att sätta gränser för sig själv.

Och att man vågar sätta gränser för sig själv utan att det betyder att man blir kall. Men att det är superviktigt. Och sen fanns det en myt att man ska släppa jobbet när man går hem. Och det anser jag är bullshit. Jag anser att det är helt okej att man tar med sig jobbet hem så länge det inte påverkar en hemma. Det är helt fine att det kommer upp en tanke på en klient hemma, eller funderingar kring hur det gick eller så och att det är okej för det kan man inte styra över. Intervjuperson 2.

Vi menar avslutningsvis att intervjuperson 2 bidrar med ett viktigt perspektiv. Perspektivet utmanar de rådande normer om att arbete strikt ska lämnas på arbetsplatsen. Uppfattningen delar vi utifrån att gränssättningen inte nödvändigtvis handlar m att helt stänga av sina tankar på jobbet. Att reflektion kan ske efter jobbet kan vara ofrånkomligt men accepterat.

Det som sker kan förstås som att socialarbetarna samlar energi och återhämtar sig på olika sätt. Att ägna sig åt det som gör en glad utanför arbetet gör att

socialarbetarna skapar distans och bearbetar det som varit påfrestande. Distansen kan fungera som en tillfällig pause, samtidigt kan det finnas behov att tillåtas bearbeta det som väckt eller väcker känslor. Det individuella tillvägagångsättet bör inte ses som en copingstrategi i alla fallen utan mer som en uppmärksamhetspunkt. Oavsett bra eller mindre bra dagar på jobbet, fortgår de energigivande strategierna som socialarbetarna vi intervjuat också uttryckt.

7 Slutsats och diskussion

Skadligt bruk och beroende gällande vuxna är ett växande socialt problem i Sverige. Det bidrog till att vi ville belysa och skapa förståelse för socialarbetare som jobbar med denna typ av problematik påverkas emotionellt. Nedan lyfts socialarbetarnas emotionella upplevelser och hanteringar, även en presentation av sammanfattningen, diskussionen och framtida förslag till forskning finns.

7.1 Sammanfattning av resultat och analys

Syftet med uppsatsen är att skapa en förståelse för hur socialarbetare verksamma inom skadligt bruk och beroende upplever och hanterar sitt emotionsarbete i relation till klienter och organisatoriska krav. Genom större förståelse för emotionsarbete kan vi skapa bättre förutsättningar för socialarbetarna. Ökad kunskap i området kan möjliggöra förändringar i verksamheten för att stärka den yrkesverksamme socialarbetaren i uppsatsen “mellan hjärta och riktlinjer”. För att besvara syftet formulerades tre frågeställningar.

Vår första frågeställning var, *på vilket sätt påverkas socialarbetarens emotionsarbete av organisatoriska krav?* I resultat och analysdelen kom vi fram till följande. Socialarbetarna som jobbar påverkas i hög grad av den organisatoriska styrningen. Organisationens krav och ramar är två faktorer som styr vardagen för socialarbetarna. Handlingsfriheten upplevs ofta som positiv men innebär ett stort ansvar som kan skapa stress när mål är otydliga, kostnadsramar påtagliga och politiska beslut som begränsar vilka insatser som kan erbjudas. För socialarbetaren väcker det känslor av frustration och maktlöshet. Socialarbetarna vill inget annat än att kunna hjälpa sina klienter men hindras dels av riktlinjer och

sekretess. Även tidigare forskning visar liknade känslor bland socialarbetare när organisatoriska strukturer begränsar (Holt 2025; Leeson 2010).

Dokumentationskrav och effektiviseringsarbete framstår från socialarbetarna som stora källor till emotionell belastning. Administration tar tid samtidigt som beslut förändras snabbt. Det skapar stress och en känsla av att inte räcka till, något som Lindqvist (2018) och Biszczanik & Gruber (2021) lyfter som en konsekvens av ökade krav på effektivitet och rättssäkerhet. Tidsbrist och resursbrist stärker belastning ytterligare för socialarbetarna vilket framgår i materialet. I arbetet utrycks prioritering som avgörande och att man får göra det viktigaste först. Tidigare forskning kopplar även detta till bristande organisatoriska resurser och hög belastning (Johansson, Dellgran & Höjer 2023; Lindqvist 2018). Arbetsmiljön och ledningsstödet är viktigt i emotionsarbetet och påverkar både positivt och negativt. En bra sammanhållning och tydliga chefer skapar trygghet menar intervjupersonerna. När stöd saknas kan en känsla av ensamhet öka, något som även Leeson (2010) uttrycker och som försvårar möjligheten att bearbeta intryck från tuffa möten.

Vår andra frågeställning lyder, *hur beskriver socialarbetarna som arbetare inom området skadligt bruk och beroende sina känslor i mötet med klienter?* I analysen synliggörs det att socialarbetarna känner och upplever olika känslor under klientmöten. Det finns en stark känsla av empati för klienter de möter, något som också förväntas. Klienterna är en målgrupp som bär på tunga historier som socialarbetarna får ta del av. Samtliga socialarbetare beskriver att det förekommer att de visar både positiva och negativa känslor i mötet med klienten. I tidigare forskning skriver Moseby- Jensen och Schjellerup Nielsen (2015) att socialarbetarna får ta del av klienters livsberättelse som kan skapa känslor hos socialarbetaren.

Positiva känslor anses mer accepterade att visa än negativa. Känslorna kan vara glädje, hopp och stolthet. Känslor som uppstår i mötet visas när en klient har gjort förändringar och framsteg i livet och uppskattas av klienterna. Negativa känslor däremot, som irritation och frustation är känslor som socialarbetarna inte visar på

samma sätt under klientmöten. Det handlar om att socialarbetarna behöver balansera sin professionella sida med sin personliga sida. Leeson (2010) nämner att socialarbetaren behöver kunna hantera sina känslor utifrån hur organisationen är uppstyrd, samt klienten socialarbetaren möter. Från socialarbetarna i intervjumaterialet är det okej att visa känslor under ett klientmöte så länge de inte blir för privata. Klienternas känslor ska ta störst plats under ett klientmöte, men socialarbetaren kan med fördel bekräfta känslorna som uppstår. Som ovan innebär professionellt möte att kunna möta andras känslor i yrket, men också känsloregler som Hochschild (1983/ 2003) nämner vilket kan likna vid ett manus att förhålla sig till i det klientnära arbetet.

Sista frågeställningen lyder, *hur hanterar socialarbetaren de känslor som uppstår i arbetet?* Socialarbetarna använder sig av olika strategier för att kunna hantera sina känslor som uppstår i mötet med klienter. Lindqvist (2018) skriver att psykiatripersonalen utvecklar strategier för att hantera sina emotioner. Däremot kan vi inte se i vårt resultat att socialarbetarna använder sig av medveten frånvaro som en strategi. Verksamheten som socialarbetarna arbetar inom erbjuder strukturerad handledning varje månad. Under handledningen lyfter de särskilda händelser som socialarbetarna vill diskutera och ventilera om. Reflektion är en annan strategi som socialarbetarna använder sig av. Det sker mer löpande under arbetsdagen med kollegor och chefer. Samtliga socialarbetare nämner att de ventilerar och diskutera mycket med sina kollegor. Kollegorna har en stor betydelse för hanteringen utav känslorna som uppstår i mötet. Det förekommer även mer praktiska strategier för att kunna hantera sina emotioner så som att lämna jobbrelaterade grejer på kontoret, fysisk aktivitet och andra intressen som verktyg för att hantera emotioner och samla energi.

Handledning, kollegiala samtal och pauser fungerar som en bakre region där socialarbetaren kan släppa fasaden, ventilera och återhämta sig (Goffman 1959/2020). Samtidigt kan de strategier som synliggörs för att bearbeta emotioner kopplat till jobbet som att lämna kontoret, ägna sig åt fysisk aktivitet eller annan distansering förstås som coping enligt (Lazarus & Folkman 1984, s. 141-142,

149). Tillsammans visar det hur socialarbetarna både skapar utrymme för återhämtning och utvecklar strategier för att hantera känslor kopplat till arbete.

7.2 Slutdiskussion

Avslutningsvis vill vi poängtera att det är viktigt att förstå att dessa tre områden organisation – socialarbetare - klient påverkar varandra. Socialarbetaren har krav som sätts utifrån organisationen där lagar, riktlinjer och administration styr socialarbetarens dagliga arbete. Det kan leda till att konflikter uppstår mellan socialarbetarens emotionella arbete, profession och klientens behov. Socialarbetaren förväntas behöva kunna hantera sina egna känslor samtidigt som hen ska vara professionell i sitt yrke. Samtidigt kan vi se att socialarbetarna går utanför de normer om att var ”professionell” som Hochschild beskriver genom känsloregler, och Goffman beskriver genom främre och bakre regionen. Socialarbetarna beskriver att det är okej att visa i känslor i mötet med klienter som att bli glad men också arg och besviken. Enligt socialarbetarna är detta ett sätt för att kunna bygga vidare på relationen mellan klienten och socialarbetaren. Klienterna uppskattar att den professionella kan visa både positiva och negativa känslor i den främre regionen då det skapar en känsla av att relationen är betydelsefull och viktig. Sammanfattningsvis kan organisationens krav både möjliggöra och begränsa socialarbetaren och påverka det emotionella arbetet.

I våra intervjuer framkom även en aspekt som inte var ett genomgående tema men som ändå är centralt för att förstå det emotionella arbetets påverkan på socialarbetarna. Det handlar om socialarbetarnas erfarenheter av dödsfall och överdoser. En av intervjupersonerna uttryckte spontant att just dödsfall är något av det känslomässigt svåraste i yrket, särskilt när det gäller klienter som hen arbetat med och följt under lång tid. Organisationens stödformer vid sådana händelser har förbättringspotential. Även om detta inte analyserades som ett eget tema i studien, synliggörs ett område där organisationens stöd blir extra tydligt. Verksamheterna behöver skapa mer utrymme för bearbetning och stöd när socialarbetarna möter förluster som kan vara svåra att hantera känslomässigt.

Bilden är egenproducerad med hjälp av AI – verktyg utifrån egna instruktioner. Bilden visar en socialarbetare som sitter vid ett skrivbord med en laptop och flera högar av papper. Runtomkring finns olika ord i färgade rutor, placerade i en cirkel runt personen. Orden står både till vänster, höger, ovanför och under socialarbetaren. Orden i sig skapar olika emotioner och beskriver hur det är att jobba inom skadligt bruk och beroende i uppsatsen “mellan hjärta och riktlinjer”.

Bilden symboliserar uppsatsen “mellan hjärta och riktlinjer” där socialarbetaren står inför ett mycket komplext arbete mellan organisation och klient. Vi ser att det finns ett behov av mer forskning som uppmärksammar upplevelser av emotioner samt hur hantering av dessa ser ut. Ökad kunskap och förståelse för området hoppas vi kunna bidra till att hitta lösningar som också kan stärka socialarbetarens arbetsmiljö. Ett viktigt område att vidare fokusera på är därför hur arbetet kan underlättas och vilka organisatoriska förändringar som kan minska den emotionella belastningen. Avslutningsvis vill vi lyfta en diskussion kring överdoser. Socialarbetarnas arbete kantas av emotionell belastning där överdoser förekommer vilket kan upplevas smärtsamt. Extra viktigt blir det därför att lyfta frågan kring hur organisationer och verksamheter faktiskt arbetarar för att stötta socialarbetarna vid dessa händelser. Utifrån materialet som tagits fram vill vi

understryka att det kan finnas mer behov av stöd i olika former och viktigt för verksamheter och organisationer att beakta.

7.2.1 Förslag till framtida forskning

Tidigare studier, tillsammans med våra resultat, visar att förändringar skulle behövas för att minska den emotionella belastningen i yrket. Genom att synliggöra utmaningarna som finns och skapa en förståelse för samtliga som läser uppsatsen, hoppas vi att studien kan bidra till förbättrade arbetsvillkor framöver. Vi vill avslutningsvis tillägga att emotioner och arbetet med emotionshantering bör få en större plats både i socionomprogrammet och i socialt arbete. Vi vill att organisationerna ska förstå och ha en medvetenhet om strategierna, att känslor hänger med och påverkar även i privatlivet.

8 Referenslista

Ahrne, G. & Svensson, P. (2022). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) (2022). *Handbok i kvalitativa metoder. Stockholm*: Liber.

Alvehus, J. (2023). *Skriva uppsats med kvalitativ metod – en handbok*. Stockholm: Liber

Alvehus. J, Eldén. S, Wästerfors. D & Öhlin. S. (2025). *Metodboken: Att tänka, undersöka, analysera och skriva på samhällsvetenskapliga grunder*. 1 Lund: Studentlitteratur

Barck-Holst, P., Nilsonne, Å., Åkerstedt, T., & Hellgren, C. (2019). *Coping with stressful situations in social work before and after reduced working hours, a mixed-methods study*. European Journal of Social Work.

Bergman-Pyykkönen, M. & Salovaara, V. (2021). *Den emotionellt kompetenta socialarbetaren: En liten bok om känslor och kommunikation i socialt arbete*. FSKC Rapporter. https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/DEKS_Handbok_FSKC_01_2021(2).pdf

Biszczanik, K. & Gruber, S. (2021) *Att arbeta i tvångsvårdens säkra rum – emotioner och säkerhet på särskilda ungdomshem i Sverige*. Norsk sosiologisk tidsskrift, nr. 1-2021, s. 52–64. doi: https://www.scup.com/doi/full/10.18261/issn.2535-2512-2021-01-05 [2025-09-22]

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

Goffman, E. (1959/2020) *Självframställning i vardagslivet*. 7:e uppl. Lund Studentlitteratur.

Hjärpe, T. (2022) Arlie Russell Hochschild: Känsloregler och emotionsarbete i kommersialiserade relationer. I Andersson, E. & Mattsson, T. (red.) *Teorier för*

socialt arbete del1: Strukturell ojämlikhet och samhällen i förändring. Gleerups, s.195-209.

Hochschild, A.R. (1983) *The managed heart, commercialization of Human Feeling*. University of California press.

Holt, F. (2025) *Emotional navigation in social services; On emotional labor among Swedish social workers*. Göteborgs universitet. https://gupea.ub.gu.se/bitstream/handle/2077/86506/Avhandling%20Fanny%20Holt%20E-spikning.pdf?sequence=1 [2025-09-22]

Jacobsson, K., & Meeuwisse, A. (2008). Fallstudieforskning. I Meeuwisse, A., Swärd, H., Eliasson-Lappalainen, R., & Jacobsson, K. (red.). *Forskningsmetodik för socialvetare*. Upplaga 1. Natur & Kultur: Stockholm s. 41–56.

Kvale, S., & Brinkman, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Upplaga 3. Lund: Studentlitteratur

Lazarus, R. S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. 8:e uppl. Springer

Leeson, C. (2010) *The emotional labour of caring about looked-after children. Child and family social work*, 15, s. 483-491. doi: https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2010.00704.x

Leppänen, V. (2006). Känslor i arbete med människor. I Petterson, H., Leppänen, V., Jönsson, S. & Tranquist, J. (red.) *Villkor i arbete med människor - en antologi om human servicearbete.* Vetenskaplig skriftserie från arbetslivsinstitutet, s. 79-112.

Levin, C. (2008). Att undersöka <det sociala> några ingångar. I Meeuwisse, A., Swärd, H., Eliasson-Lappalainen, R. & Jacobsson, K. (red.). *Forskningsmetodik för socialvetare*. Upplaga 1. Natur & Kultur: Stockholm s. 32 – 40

Lindwall, J. (2020) *Handlingsimperativets dilemman; Om frihet och kontroll i socialtjänstens arbete med klienter som använder narkotika*. Göteborgs

universitet.
https://gupea.ub.gu.se/bitstream/handle/2077/66585/gupea_2077_66585_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y [2025-10-20]

Lindqvist, M. (2018) ”Organisering av tid och emotioner i psykiatrin”, *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 22(1), s. 27–41.
https://journals.lub.lu.se/aoa/article/view/17656

Johansson, S., Dellgran, P. & Höjer, S. (2023). Inledning. I Johansson, S., Dellgran, P. & Höjer, S. (red) *Människobehandlande organisationer: Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Natur & kultur, s.28-49

Moesby – Jensen, C. & Schjellerup Nielsen, H. (2015) Emotional labor in social workers` practice. *European Journal of Social Work*, 2015Vol. 18, No. 5, 690–702. doi: http://dx.doi.org/10.1080/13691457.2014.981148

Sandström, S. (2019). *Missbruk, trauma och samsjuklighet.* Stockholm: Gothia Kompetens.

Sjögren, J. (2018). *Med relationen som redskap? Om socialsekreterare, klientarbete och professionalitet i socialtjänsten*. Linköping: Linköping University Electronic Press https://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1247214/FULLTEXT01 [2025-12-22]

Socialstyrelsen (2025). *Vanligt med psykisk ohälsa bland personer som avlidit till följd av läkemedels- och narkotikaförgiftning*. https://www.socialstyrelsen.se/om-socialstyrelsen/pressrum/press/vanligt-med-psykisk-ohalsa-bland-personer-som-avlidit-till-foljd-av-lakemedels--och-narkotikaforgiftning/ [2026-01-13]

Socialstyrelsen (2003). *Utmattningssyndrom; Stressrelaterad psykisk ohälsa.* https://www.socialstyrelsen.se/contentassets/19a53140d91c4b4a83c3db0419bf9810/2003-123-18.pdf [2026-01-13]

Svensson, P., & Ahrne, G. (2022). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I Ahre, G. & Svensson, P. (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Upplaga 3. Liber: Stockholm s. 24-39.

SFS 2025:400. Socialtjänstlagen.

Sveriges kommuner och regioner (2025) *Skadligt bruk och beroende*. https://skr.se/folkhalsaochpsykiskhalsa/skadligtbrukochberoende.9035.html [2025-12-04]

Tivenius, O. (2024). *Tematisk analys*. Lund: Studentlitteratur.

Vetenskapsrådet (2024). *God forskningssed*. https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2024-10-02-godforskningssed-2024.html [2025-10-28]

Yin, Robert K. (2013). *Kvalitativ forskning från start till mål*. Studentlitteratur: Lund.

Bilaga 1

Intervjuguide

Inledningsfrågor:

- Namn
- Ålder
- Utbildning
- Hur länge har du arbetat som socialarbetare inom missbruksvården?
- Kan du kort beskriva dina huvudsakliga arbetsuppgifter under en dag?
- Hur skulle du beskriva din kontakt med klienterna – exempelvis hur ofta och i vilken form du träffar dem?
- Vad var det som gjorde att du började arbeta inom missbruksvården?

Del 1 – Organisatoriska krav och emotionsarbete

- Vilka krav eller förväntningar upplever du att organisationen har på dig i ditt arbete (tidsramar, dokumentationskrav, arbetsbelastning)?
- Upplever du att organisationen ger dig utrymme för reflektion kring ditt arbete och dina upplevelser i mötet med klienten?
- Finns det tillfällen då du upplever en konflikt mellan dina personliga värderingar och organisationens krav?
- Upplever du att det finns regler, riktlinjer eller normer kring hur du ska agera i arbetet?
- Hur påverkar riktlinjerna och förväntningarna hur du utrycker dig i mötet med klienterna?

Del 2- Känslor i mötet med klienten

- Hur skulle du beskriva de känslor som ofta väcks i mötet med klienter?
- Finns det särskilda situationer som väcker starkare känslor – positiva eller negativa?
- Hur påverkas du av klienternas livsberättelser eller livssituationer?
- Hur påverkar relationen till klienterna ditt välmående eller engagemang i arbetet?

- Hur brukar du märka av att arbetet påverkar dig, till exempel när det känns mer belastande?

Del 3 – Hantering av känslor

- Hur hanterar du de känslor som uppstår i ditt arbete?
- Använder du några särskilda strategier för att bearbeta känslomässigt påfrestande upplevelser?
- Vilken betydelse har kollegiala samtal eller handledning för dig när det gäller att hantera känslor?
- Hur resonerar du kring att visa eller hålla tillbaka känslor i mötet med klienter?
- Hur upplever du möjligheten att förhålla sig både professionellt och empatiskt i mötet med klienter?

Avslutning

- Finns det något mer du vill tillägga om hur du upplever och hanterar känslor i ditt arbete inom missbruksvården?
- Har intervjun väckt några tankar eller reflektioner som du vill dela innan vi avslutar?

Bilaga 2

Informationsbrev

Till dig som är socialarbetare inom avdelning vuxna -

Information om deltagande i en studie om socialarbetares emotionsarbete inom avdelning vuxna skadligt bruk och beroendeproblematik.

Vi heter Emma Andersson och Cebastian Perez. Vi läser termin sex på socionomprogrammet, Linnéuniversitet i Växjö.

Vi kontaktar dig med anledning till att vi skriver en C-uppsats vars syfte är att skapa förståelse för hur socialarbetare inom skadligt bruk och beroendeproblematik upplever och hanterar sitt emotionsarbete i relation till klient och organisation. Emotionellt arbete innebär att professionella behöver kunna hantera andras känslor och sina egna i arbetet.

Vi önskar göra intervjuer med socialarbetare som jobbar med vuxna inom skadligt bruk och beroendeproblematik. Vårt mål är att genomföra åtta intervjuer med socialarbetare som jobbar inom Växjö kommun. En intervju beräknas ta max en timme med möjlighet att genomföras på arbetsplatsen eller annan önskad plats.

Intervjupersonen kommer tillfrågas om samtycke till att delta i studien, samt tillfrågas om samtycke till att spela in intervjun. Det inspelade materialet och transkriberingarna kommer vi, Emma och Cebastian samt vår handledare ha tillgång till. Intervjupersonen har rätt till att avbryta sin medverkan när hen vill. I vår analys kommer intervjupersonerna att vara anonyma. Om intervjupersonen vill ta del av resultatet kommer C-uppsatsen att publiceras i Diva som alla kan läsa. Intervjupersonen får ta kontakt med oss som är huvudförfattare om det skulle uppstå frågor kring resultatet.

Kontakta oss vid intresse eller frågor.

Studenter:

Emma Andersson, ea224zz@lnu.student.se

Cebastian Perez, cp222ut@lnu.student.se

Handledare:

Henrik Örnlind, universitetslektor, Henrik.Oernlind@lnu.se

Bilaga 3

Samtyckesblankett

Samtycke till att delta i studien

Jag har fått muntlig och/eller skriftlig information om studien och har haft möjlighet att ställa frågor. Jag får behålla den skriftliga informationen.

- Jag samtycker till att delta i studien “mellan hjärta och riktlinjer”.

Plats och datum	
Underskrift	
Namnförtydligande	