

## **Känsloarbete**

Tre behandlingsassistenters tankar kring hur de hanterar emotionellt arbete på ett behandlingshem för ungdomar

Författare: Daniel Sepulveda  
Handledare: Jimmy Ferhm

## **Förord**

Att arbeta som behandlingsassistent på behandlingshem innebär dagliga möten med människor med beroende- och beteendeproblematik. Under mötena tar behandlingsassistenten emot deras tankar, känslor och upplevelser, varpå hen analyserar och processar informationen för att kunna ge stöd och behandling. Mötena är med ungdomar som befinner sig i en svår och tragisk situation, en utsatthet som ofta präglas av svåra livsvillkor. Detta är ett konstant arbete för behandlingsassistenter och det är möten som väcker olika känslor. På ett behandlingshem är arbetspassen även långa vilket ger en ökad tid till att fokusera på behandling och stöd, dock blir kontakten med klienten intensiv. Hur förhåller behandlingsassistenten sig till arbetet i relation till sina egna känslor? Hur påverkar det intensiva arbetet en emotionellt? I deras arbete läggs stor vikt på att skapa allians och bygga goda relationer med individen, att få en ingång där det skapas tillit. Förhållningssättet till arbetet ska vara professionellt, men vad är innebär en professionell ingång? Utgår en behandlare från sina känslor och tankar för att få jobbet gjort?

## **Sammanfattning**

Denna rapport undersöker hur tre behandlingsassistenter på ett HVB- hem hanterar det emotionella arbetet i deras yrke. Deras emotionella arbete har undersökts utifrån fyra aspekter: Emotionssociologi, socialarbetarens arbetsmiljö, roller i arbetet och stress. I studien har kvalitativ metod använts och tre semistrukturerade intervjuer utförts. I tidigare forskning menar forskare att socialarbetarens arbetsmiljö är en avgörande faktor för att den anställda ska kunna må bra i sitt arbete. I resultatet framkom att samtliga respondenter ansåg att stöd från ledning var avgörande för deras välmående. Inom emotionssociologi finns en teori om känslorarbete som innebär att den anställda ständigt försöker ändra sina känslor i olika situationer i sitt arbete. Känslorarbete diskuterades i resultatet och det visade att arbetet som behandlingsassistent dagligen innebär att arbeta med sina känslor. Teorier om roller och fasader diskuterades med respondenterna och gav delat resultat där de uttryckte att de dels spelar en roll vilket innebär en distans till arbetet och därav må de bättre emotionellt. Dels uttryckte respondenterna vikten av att vara genuin för att må bra och lyckas med ungdomarna på behandlingshemmet. GAS-modellen beskriver olika stadier av stress och vad som utlöser den vilket modellen menar är p.g.a. komplexa eller för många krav. Resultatet visade att yrket innebär både komplexa och många krav och att de alla känt mindre psykisk påverkan men att de har individuella verktyg för att kunna hantera dessa. Studien hade kunnat omfatta fler respondenter i andra verksamheter för att nå ett mer djupgående resultat utifrån teorierna. I stort visar resultatet att i yrket som behandlingsassistent behövs verktyg för att kunna hantera det emotionella arbetet, både individuella verktyg och från verksamheten.

# Innehållsförteckning

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Inledning</b>                                                | <b>4</b>  |
| <b>2. Bakgrund och begreppsdefinitioner</b>                        | <b>4</b>  |
| 2.1 Beskrivning av Skatans HVB-hem                                 | 4         |
| 2.2 HVB-hem (Hem för vård eller boende)                            | 4         |
| <b>3. Tidigare forskning och teorier</b>                           | <b>5</b>  |
| 3.1 Emotionssociologi                                              | 5         |
| 3.2 Erwin Goffman, Jaget och maskerna                              | 6         |
| 3.3 Socialarbetarens arbetsmiljö och dess påverkan                 | 7         |
| 3.4 Stress, GAS-modellen                                           | 7         |
| <b>4. Syfte och frågeställning</b>                                 | <b>8</b>  |
| <b>4. Metod</b>                                                    | <b>8</b>  |
| 4.2 Tillvägagångssätt                                              | 9         |
| 4.3 Genomförandet av intervjuer                                    | 10        |
| 4.4 Urvalskriterier                                                | 10        |
| 4.5 Etiska aspekter                                                | 10        |
| 4.6 Diskussion kring metodval                                      | 11        |
| <b>5. Resultat</b>                                                 | <b>11</b> |
| 5.1 Respondenter                                                   | 11        |
| 5.2 Arbetets påverkan                                              | 12        |
| 5.3 Din roll i arbetet                                             | 12        |
| 5.4 Arbetsmiljöns betydelse                                        | 13        |
| 5.5 Stress                                                         | 14        |
| <b>6. Analys</b>                                                   | <b>15</b> |
| 6.1 Behandlingsassistentens roller och yrkets emotionella påverkan | 15        |
| 6.2 Stresshantering och arbetsmiljöns betydelse                    | 16        |
| <b>7. Slutsats</b>                                                 | <b>17</b> |
| <b>8. Källförteckning</b>                                          | <b>19</b> |
| <b>Bilaga 1</b>                                                    | <b>21</b> |
| <b>Bilaga 2</b>                                                    | <b>22</b> |
| <b>Bilaga 3</b>                                                    | <b>25</b> |

## **1. Inledning**

I detta fördjupningsarbete har jag valt att fokusera på behandlingsassistenters emotionella arbete med barn och ungdomar på ett behandlingshem. Behandlingsassistenter arbetar med att behandla människor i olika former av utsatthet och får vara med att hjälpa människor att hitta struktur och välmående i deras liv.

## **2. Bakgrund och begreppsdefinitioner**

I detta kapitel behandlas vad det innebär att arbeta som behandlingsassistent och vad det är för arbetsplattform de befinner sig i. Inledningsvis är en kort beskrivning om verksamheten jag har valt att studera i den här studien. Sedan, för att få en förståelse för varför vissa ungdomar hamnar i ett behandlingshem och vad innebörden med behandlingshem är, förklaras HVB-hem och relevanta lagar under socialtjänsten som berör placering av ungdomarna i behandlingshem.

### **2.1 Beskrivning av Skatans HVB-hem**

Skatan är en organisation som jobbar med behandling och vård för barn och ungdomar i åldrarna 14-19 år. Man jobbar med problematik som missbruk, begynnande kriminalitet och psykosociala problem. Man jobbar med en strukturerad behandlingsprocess där det läggs stor fokus på hög kompetens bland personal (HVB Skatan, 2019).

### **2.2 HVB-hem (*Hem för vård eller boende*)**

HVB är ett hem där man jobbar med människor som behöver behandling och/eller vård. En person kan bli placerad av uppdrag från socialtjänsten i ett HVB hem. Fokus på dessa boenden ligger på att utforma vården efter barnens och ungdomarnas behov och förutsättningar samt bygga tillit. Personal ska även i samarbete med sin klient arbeta med behandlingen och respektera dennes integritet. Behandlare rekommenderas att ha minst en tvåårig eftergymnasial utbildning och för föreståndare krävs högskoleutbildning inom socialt arbete. Dock ska rekrytering alltid ta hänsyn till personlig lämplighet i arbetet (Handbok för socialtjänsten, Socialstyrelsen 2020, sid 90,92, 94 ).

Ungdomar kan hamna i HVB hem på grund av vissa lagar som stödjer deras rätt till vård och stöd. Ett av Socialtjänstlagens mål är att främja människors jämlikhet i levnadsvillkor. Lagen

uttrycker även att behandlingsinsatser för barn ska anpassas efter vad som är bäst för barnet (Riksdagen. 2020).

*1 § "Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupper egna resurser."Lag (2015:982), (Riksdagen. 2020).*

LVU, som står för Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga, är en lag där omhändertagande av barn regleras. När ett barn eller ungdom befinner sig under bristande förhållanden i sin omsorg eller i destruktiva beteenden, som exempelvis missbruk, kan denne bli omhändertagen enligt LVU. De kan enligt lagen placeras i ett HVB hem (Riksdagen. 2020).

*3 § "Vård skall också beslutas om den unge utsätter sin hälsa eller utveckling för en påtaglig risk att skadas genom missbruk av beroendeframkallande medel, brottslig verksamhet eller något annat socialt nedbrytande beteende."Lag (2006:896), (Riksdagen. 2020).*

### **3. Tidigare forskning och teorier**

I detta kapitel beskrivs tidigare forskning som berör det emotionella arbetet som behandlingsassistent. Här beskrivs Goffmans sociologiska teori om människors framträdande och Hochshilds teori om känslorarbete. Teorier som kan förklara vad det är för arbetsroll en behandlingsassistent kan ta i sitt arbete samt hur känslor hanteras i yrket. Slutligen en teori som kopplar arbetskrav till stress och hur det påverkar människor fysiskt och psykiskt.

#### **3.1 Emotionssociologi**

På senare tid har studier om känslor tagit mer plats inom samhällsvetenskapen. Till följd av detta har ett nytt forskningsområde utvecklats kallat emotionssociologi. Det nytänkande inom denna forskning är hur man ser på känslors uppkomst. Det finns sedan tidigare medicinska och psykologiska modeller som beskriver att känslor är en biologisk process som skapas socialt men ändå formas oberoende av sociala sammanhang. Inom emotionssociologiskt

perspektiv menar forskningen att känslor uppkommer på grund av våra sociala relationer och interaktioner (Dahlstedt 2018, sid 22). Sociologen Arlie Russel Hochschild, en omtalad forskare inom emotionssociologi, har introducerat begreppet känslorarbete.

*“Känslorarbete definieras av Hochschild som handlingar som syftar till att försöka förändra graden eller karaktären av en känsla.” (Citat. Dahlstedt 2018, sid 23)*

Ett exempel på att försöka ändra en känsla kan vara att försöka att inte tappa humöret trots att man känner en stark ilska inombords (Dahlstedt 2018, sid 23). I boken “Gränsöverskridande socialt arbete” poängterar författarna att begreppet känslorarbete kan kopplas till behandlingsassistenters arbete med tvångsvårdade ungdomar och hur dessa hanterar sina känslor i arbetet. Författarna menar alltså att just detta yrket använder känslorarbete då de dagligen möter ungdomar i känslomässiga situationer. (Dahlstedt 2018, sid 24)

### **3.2 Erwin Goffman, *Jaget och maskerna***

Människor spelar en roll för den personen som observerar och förväntar sig att den personen ska tro på det. (Goffman 2014, sid 25). Goffman beskriver termen *Fasad* i sin bok *Jaget och maskerna* som ett verktyg i ett framträdandet. Framträdandet sker inför en specifik grupp av observatörer som blir influerade av detta. Fasaden anpassas efter deras situation och egenskaper och har ofta ett “recept” på hur det ska utföras. Exempelvis en lärare som motiverar sina elever eller en behandlingsassistent som ska uppvisa en kontrollerad och stöttande fasad gentemot sin klient (Goffman 2014, sid 28). Fasaden kan enligt Goffman vara bunden till platsen, kallad inramningen, vilket innebär att den påbörjas och avslutas när personen anländer respektive lämnar platsen (Goffman 2014, sid 29). Han menar även att val av framträdande beror på vilken situation personen befinner sig i (Goffman 2014, sid 49).

Teorin kan tolkas som att en människa hela tiden radikalt ändrar sin personlighet men egentligen är alla dessa personlighetsdrag istället en del av personen som hen väljer att visa utifrån vilken situation och person det gäller (Goffman 2014, sid 49-50) Hochschild uttrycker att känslor blir ett redskap i Goffmans fenomen *Självrepresentation* genom att använda känslorarbetet för att förmedla budskap till människor i ens närhet (Dahlstedt 2018, sid 23)

### 3.3 Socialarbetarens arbetsmiljö och dess påverkan

Jan Horwaths forskning *The Toxic Duo: The Neglected Practitioner and a Parent Who Fails to Meet the Needs of Their Child* i *British Journal of Social Work* visar hur viktigt är det för en socialarbetare inom barn/ungdomsvård att få respons för deras behov i arbetet. Att få fysiskt och emotionellt stöd samt känna trygghet. Om arbetsplatsens ledning misslyckas med dessa aspekter påverkas det sociala arbetet och därav arbetet med klienten. Studien visar att det är olika aspekter i arbetet som påverkar en medarbetares välmående, där högre chef och ledning har stor betydelse för att arbetaren i det emotionella arbetet ska kunna sköta jobbet så effektivt som möjligt.

Den ekonomiska aspekten av hur ledningen investerar i arbetsmiljön är viktig, som att det finns ett lämpligt utrymme att utöva arbetet på. Platsen är viktig för säkerheten och att det finns yta för de emotionella reaktionerna som kan uppstå. Studien visar även att i socialt arbete är det ofta risk för att utsättas för våld och hot och understryker vikten av att kunna diskutera dessa frågor med närmsta chef eller ledning. Om en medarbetare inte känner stöd från verksamheten i hotfulla situationer kan det resultera i verklighetsförvrängning samt påverka relationen med dess klienter negativt. En chef som nonchalerar medarbetares emotionella stress och inte lägger resurser på de anställdas välmående är direkt skadligt menar Jan Horwath i sin studie. Det ska finnas tillfällen där socialarbetare kan diskutera och få respons på sina känslor (Horwath 2016, sid 1604-1606).

### 3.4 Stress, GAS-modellen

Stress är något som alla kan känna av ibland, många gånger i samband med arbete. Stress förklaras som en utanförkänsla där man också kan känna maktlöshet (Karlsson 2017, sid 505).

Arousalteorin beskriver den upplevda intensiteten, graden av stress beroende på hur de påverkar oss fysiologiskt och beteendemässigt. Teorin menar att de fysiologiska reaktionerna utlöses samt beteendet blir påverkat då det blir obalans mellan personens individuella krav och dess stresshanteringsförmåga. Hans Selye delar den fysiologiska reaktionen i sin tur in i tre stadier, kallat GAS-modellen.

- *Larmberedskap*: Kroppen larmar och börjar fysiskt reagera, adrenalin utsöndras

- *Motstånd*: Kroppen använder sina resurser för att uthärda stressen. Detta stadiet kan vara långvarigt.
- *Utmattning*: Slutligen tar kroppens resurser slut. Konsekvenserna kan leda till sjukdom eller död beroende på längden av stadiet två, samt hur stark stressnivå kroppen fått uthärda (Karlsson 2017, sid 506-507).

Stressens allvarlighetsgrad i den här modellen definieras av tre faktorer: Krav, strategier och psykosociala resurser. Krav kan vara uttalade från exempelvis en chef eller är det krav en person ställer på sig själv. Komplexiteten på kraven har betydelse för stressnivån, ju enklare krav desto mindre stress. Strategier är högst individuellt och är en persons förmåga att hantera stress, vissa människor kan hantera stress bättre än andra. En person har psykosociala resurser som avgör stresshanteringen. I psykosociala resurser ingår även socialt stöd som en faktor (Karlsson 2017, sid 507).

#### **4. Syfte och frågeställning**

Syftet är att få en förståelse för en behandlingsassistenters emotionella arbete. Studien fokuserar på hur respondenterna förhåller sig till sina känslor och vilka verktyg de behöver för att klara av arbetet.

Frågeställning:

- Vilka känslor och tankar upplever tre behandlingsassistenter på HVB Skatan i sitt arbete med ungdomar och hur hanterar de känslorna?
- Hur arbetar verksamheten kring en behandlingsassistenters känslor som kan uppkomma i arbetet?

#### **4. Metod**

Eftersom min forskning handlar om att gå in på djupet av en människas tankar och känslor blev valet att använda kvalitativ metod. Det är en metod som fokuserar på en viktig egenskap eller karaktär hos en person. Målet är att känna igen den utforskade egenheten en person har (Starrin, Svensson 1994, sid 21). Jag valde att använda semistrukturerad intervju för att kunna

ha möjligheten att få en bredare datainsamling. Innan valet och utformningen av intervjufrågorna bör man förstå vad syftet är med rapporten samt vara tydlig i vad det är man vill veta. För att i slutskedet kunna förklara resultatet ska intervjuaren vara påläst om tidigare forskning i de ämnen som hen väljer i sina frågeställningar. (Fejes, Thornberg 2009, sid 27). För att få omfattande och detaljerade svar på frågor fokuserar semistrukturerad intervjumetod på ett fåtal ingångsfrågor och sedan följdfrågor. Följdfrågor resulterar i att intervjun går in på djupet av ämnena. Det är en intervjuteknik som kallas för probing (sondering), där intervjuaren vill att personen ska utveckla sitt svar så mycket som möjligt för att kunna utvidga samtalet (Fejes, Thornberg 2009, sid 126). Sedan ska jag enligt kvalitativ metod transkribera intervjuerna noggrant för att kunna utläsa det faktiska resultatet och sedan analysera det. Enligt boken *Handbok i kvalitativ analys* bidrar transkribering till att hitta "ordningen i det skenbara kaoset" och menar att det är viktigt att vara uppmärksam på detaljer i transkriberingen eftersom det kan ha en betydelse för analysen (Fejes, Thornberg 2009, sid 157).

#### **4.2 Tillvägagångssätt**

Under min andra praktikperiod så valde jag att praktisera på ett HVB hem, kallat Skatan. Här fick jag bra kontakt med föreståndare och personal. Därav uppkom idén att fråga den här verksamheten om de kunde ställa upp i mitt fördjupningsarbete. Jag har varit i kontakt med biträdande föreståndare under en tid där jag delade med mig av mina tankar om fördjupningsarbetet. Jag berättade att jag ville intervjua personalen (behandlingsassistenterna). Hen uppmanade mig att kontakta ägare och föreståndare för samtycke. Det jag gjorde var att skicka ut informationsbrevet (bilaga 1) till föreståndare och ägare genom mail. Därefter kontaktade jag föreståndare genom telefon där jag fick ett godkännande att skriva arbetet om verksamheten. Föreståndaren berättade sedan för sina anställda att jag skulle kontakta dem och jag fick ett godkännande att utföra intervjuerna på arbetsplatsen. Vi diskuterade också vilka 3-4 behandlingsassistenter jag skulle vilja intervjua och att hen skulle kontakta dem samt boka in dem till ett möte med mig för intervju.

### **4.3 Genomförandet av intervjuer**

Efter att jag skickat mejl till respektive respondent angående förfrågan av genomförandet av intervjuerna började vi boka in tider. Jag fick under en vecka boka om flertalet tider, mycket på grund av brist på tid hos respondenterna.. En behandlingsassistent som jag hade kontaktat via mail medverkade inte eftersom jag inte fick svar på förfrågan. Tanken var att genomföra intervjuerna på plats och att spela in den med telefon men på grund av återkommande diverse problem bestämde jag mig för att genomföra intervjuerna på distans genom att använda ett kommunikationsprogram. Intervjuerna utfördes under två dagar. Det gick bra att koppla upp sig till kommunikationsprogrammet med alla respondenterna och det fanns inga problem med att spela in intervjuerna. Kvaliteten på samtalen blev mycket bra. Eftersom vi inte hade möjlighet att träffas på plats kunde jag inte presentera en skriftlig samtyckesblankett. Det fick bli en muntlig bekräftelse som samtycke i början intervjuerna, där respondenterna kunde svara "ja eller nej" för att ge samtycke. Alla svarade väldigt konkret och utvecklade sina svar på frågorna. En respondent förklarade mer ingående än de andra i vissa frågor. En intervju tog ca 60 min medan de andra två tog ca 30 min. Därefter transkriberades samtliga intervjuer.

### **4.4 Urvalskriterier**

I mitt urval valde jag att fokusera på behandlingsassistenter som jobbar på behandlingshem med barn och ungdomar. Jag har gett behandlingshemmet det fiktiva namnet "Skatans HVB-hem". De jobbar långa pass med ungdomarna och lägger stort fokus på behandling. Dessa behandlingsassistenter skulle ha någon form av eftergymnasial utbildning med inriktning socialt arbete. Det skulle vara personer med några års erfarenhet i arbetet. Det gjordes inget urval gällande kön och ålder men det fick inte vara föreståndare eller ägare. Både ägaren och föreståndaren jobbar också behandlande men har kortare dagspass och lägger stor vikt på verksamhetsfrågor. Jag får med ett djup på det emotionella behandlingsarbetet om jag intervjuar behandlarna. Jag valde tre behandlingsassistenter varav en som jobbar som biträdande föreståndare men går in på de långa arbetspassen och jobbar mer behandlande. Jag har gett respondenterna de fiktiva namnen IP1, IP2 och IP3 för att kunna följa deras resonemang i texten.

### **4.5 Etiska aspekter**

Alla inblandade i verksamheten; ägare, föreståndare och behandlare har fått information genom informationsbrevet att intervjuerna är frivilliga och att de kan avbryta när som helst

under intervjun. Personerna som intervjuas ska även bekräfta sitt samtycke till intervjun. Då blir de också informerade om att de är anonyma i resultatet som bara presenteras för studenter och handledare från utbildningen.

#### **4.6 Diskussion kring metodval**

Analysen av resultatet visar att intervjupersonerna har varit öppna och svarat engagerat på samtliga frågor om deras känslor. En semistrukturerad intervju gav möjligheten att ha en mer avslappnad och bekväm konversation. Dock kan det vara svårt för en person att vara personlig och privat i ett sådant känsligt ämne med någon som de inte känner så väl. Det kan vara så att deras svar var genuina och stämmer överens med deras känslor men de visade även att de var väldigt hårdade i deras känslöhantering, i vissa fall opåverkade. De ville gärna framstå som att de hade kontroll på deras känslor. Då kan man ifrågasätta om de beskrev vad de verkligen kände. Detta kan ha haft en inverkan på resultatet. En annan aspekt som kan ha haft en inverkan är föreståndarens roll i den inledande kontakten. Att föreståndaren var den som kontaktade de anställda och berättade om de kommande intervjuerna kan ha begränsat öppenheten i respondenternas svar. De anställda kan alltså ha varit obekväma med att berätta negativa aspekter av verksamheten på grund av detta.

### **5. Resultat**

I resultatet presenteras kort information om respondenternas utbildningar och erfarenheter och därefter sammanställs deras svar utifrån de fyra kategorierna som används: Arbetets påverkan, din roll i arbetet, arbetsmiljöns betydelse och stress.

#### **5.1 Respondenter**

Två av respondenterna har utbildat sig till socialpedagoger och en till socionom. Alla har tidigare erfarenheter av att jobba med ungdomar. Dels inom skola och dels inom Socialtjänstens avdelning för barn och ungdomar samt SiS. Respondenternas anställningsperiod på behandlingshemmet varierar från 1,5 år till 9 år. Alla tre är behandlare och jobbar ständigt med den processen, dock är en respondent även biträdande föreståndare. Gemensamma arbetsuppgifter för alla tre är att lägga upp rutiner för ungdomarna samt vara delaktiga i deras vardag.

## 5.2 Arbetets påverkan

Alla tre konstaterar att det är ett arbete som framkallar känslor i någon form. Det har ofta att göra med hur djup relationen blir med ungdomarna. De två personerna med längre erfarenhet av arbete med utsatta ungdomar beskriver inte det som lika känslomässigt påfrestande som IP1 med kortare yrkeserfarenhet. IP1 tror att det har att göra med intensiteten av arbetet (långa arbetspass) som leder till nära relationer med ungdomarna. Hen beskriver det som en känslomässig berg och dalbana eftersom hen använder sig av egna erfarenheter och känslor för att behandla ungdomarna. IP2 och IP3 uttrycker dock trots längre erfarenhet att det i vissa fall är påfrestande beroende på situationer. Ett exempel är när en behandling misslyckas.

*“...om vi blir tvungna att skriva ut en ungdom och jag vet att där ute kommer det bara gå sämre. Det påverkar mig. Det är några få gånger jag har satt mig ner och gråtit, när jag vet att det här kommer gå åt helvete men vi har inget val.” (IP2)*

Samtliga uttrycker vikten av att ha distans till arbetet och att göra tid för återhämtning. De känner att de kan hantera arbetet med olika strategier såsom meditation, sportaktiviteter mm. IP2 berättar att hen behöver tid för återhämtning efter arbetet. Hen känner att detta ibland bidrar till att hen inte vill delta i sociala sammanhang efter arbetet.

## 5.3 Din roll i arbetet

IP1 och IP3 berättar att vissa personlighetsdrag är gemensamma i deras yrkesliv och privatliv men förklarar att man ofta hamnar i två olika roller i arbetet: föräldrarollen och behandlarrollen. Dessa anpassas efter situation och ungdomens personlighet. IP1 känner att genom att spela en roll så flyter inte arbetet ihop med det privata. IP2 tycker sig inte spela en roll men beskriver det som att behandlarrollen genomsyrar hela arbetet. Hen understryker vikten av att vara genuin för att kunna genomföra arbetet på ett bra sätt. I intervjun berättar hen att på sitt tidigare arbete inom SIS var man tvungen att spela en tuff roll och det trivdes hen inte med. IP2 säger att på grund av att hen till stor del kan vara sig själv på behandlingshemmet idag är anledningen till att hen valt att arbeta där såpass länge.

Gemensamt för respondenterna är att de anpassar sin roll på arbetet efter vissa situationer. Enligt IP2 kan det också vara ungdomarna som tilldelar behandlarna olika roller beroende på

omständigheterna på behandlingshemmet. Dock är det viktigt att poängtera att det är den professionella rollen som behandlare som väger tyngst. IP2 uttrycker att behandlaren måste anpassa sina egna känslor för att det ska passa i situationen.

*“Hade de kallat mig de sakerna på stan så hade jag reagerat annorlunda än vad jag gör på arbetet. Här reagerar jag väldigt lugnt. men jag är mig själv så mycket jag kan. Det är klart att ibland begränsar jag mig själv också lite. Jag måste hela tiden tänka på: Vad är syftet med det jag säger? Så du har hela tiden en kontroll på dig själv”*  
(IP2 om någon säger kränkande kommentarer)

## 5.4 Arbetsmiljöns betydelse

Respondenterna i studien anser att verksamheten ständigt arbetar med att underlätta för de anställda i form av tydliga riktlinjer och rutiner som hjälper dem att hantera det känslomässiga arbetet. Samtliga påpekar även att en stor fördel är att de kan reflektera med sina kollegor. Eftersom det är ett så pass psykiskt påfrestande och ibland tufft jobb krävs det att de anställda är helt närvarande på sina arbetspass. Det kan påverka arbetet om psyket är labilt och därav är det viktigt att ha ett öppet klimat och kunna ha en dialog med sina kollegor om detta.

*“Om kollegorna kommer hit och mår skit någon dag så påverkar det ju deras roll i arbetet och det påverkar vårt samarbete det passet. Det är ju någonting jag behöver veta. Vi är en liten grupp och vi måste försöka ställa upp för varandra.”* (IP2)

Alla har upplevt hotfulla situationer under sin anställning i verksamheten. Situationerna varierar i allvarlighetsgrad från verbalt hot till hot med kniv. I dessa situationerna upplever de att verksamheten varit mycket mån om situationens eventuella påverkan på den anställda och omedelbart erbjudit stöd. Stöd kan vara allt från stöd i form av distans till arbetet, coachande samtal eller psykologsamtal. IP1 berättar om sin upplevelse där en ungdom hotat med kniv genom att sätta den mot hens hals. Efter incidenten fick hen omedelbart åka hem och sedan gå på ett samtal hos en psykolog innan hen får återgå till arbetet. Detta är en rutin i verksamheten vid allvarligare incidenter som alltid måste följas. I denna rutinen ingår även

att den anställde i fråga blir distanserad från ungdomen i en period. I detta fallet blev ungdomen utskrivna från hemmet. IP1 beskriver händelsen som att hen i början förminskade situationen men i efterhand uppskattade hen att verksamheten belyste allvarlighetsgraden och det stöd han fick. IP3 poängterar att vid en större situation får du åka hem och får den hjälp och stöd som efterfrågas. IP3 berättar även att en hotfull situation såklart påverkar en men anser att diskussionerna efteråt med kollegorna angående orsaken till händelsen är en viktig aspekt. Att kunna reflektera över ungdomens personlighet, erfarenheter etc,

*“Jag kände att det var skönt att prata med kollegorna kring hur hon kunde vara för hon kunde vara ganska explosiv från ingenstans och då känner jag mer att det bör alla känna till.*

...

*Att man får en samsyn kring hur ungdomarna är.” (IP3)*

## 5.5 Stress

Respondenterna berättar att verksamheten har krav på att vissa rutiner ska fullföljas varje arbetspass men samtidigt lägger varje anställd upp sin egen behandlingsprocess som den anser fungerar. Alltså kommer kraven ofta från de själva. Kravet på sig själv är att vara en bra behandlare. Samtliga uttrycker att det stundvis kan vara svårt att räkna till. Kraven de ställer på sig själva kan ibland bli för komplexa som exempelvis IP3 beskriver som att ha för många bollar i luften eller IP2 som beskriver stunder där det är svårt att vara hundra procent närvarande som behandlare på grund av privata orsaker. Alla har känt både fysiskt och psykiskt konsekvensen av stress och det beror till stor del på pressen de sätter på sig själva men de har inte känt av stressen på ett sätt som de inte kan hantera.

IP1 anser inte att kraven från verksamheten är för höga och uppskattar att det är en platt organisation där varje anställd kan lägga upp sin egen behandling för ungdomarna. Dock säger hen även att det innebär ett ansvar som kan bidra till stress eftersom arbetet som behandlingsassistent i sig innebär höga och komplexa krav. Att lyckas med en behandling exempelvis. En stressreducerande del som hen nämner av organisationen är att det är högt i tak och att kollegorna hjälper varandra.

IP2 beskriver att arbetet innebär både höga krav från en själv och krav från verksamheten. Hen säger att det är mycket som ska hinnas med på ett arbetspass. Det kan vara allt från att

inhandla mat, skriva journaler och behandla ungdomarna samtidigt som man är en förebild. IP2 och IP3 beskriver oförutsägbarheten i arbetet som mycket påfrestande eftersom det kan störa i ens planering eller ta mycket energi.

IP3 menar att stress inom deras yrke kan bero på personligheten - vissa kan inte hantera ansvaret och tar arbetet personligt genom att exempelvis ta med sig arbetet hem. IP3 understryker vikten av planering eftersom det är en strategi för att kunna hantera stress.

## **6. Analys**

I detta avsnitt behandlas de teorier och forskning (Kap 2) i relation till resultatet (Kap 5). Analysen belyser de delar av resultatet som bekräftar eller avviker från teorierna.

### **6.1 Behandlingsassistentens roller och yrkets emotionella påverkan**

I resultatet framkommer det att det är ett känslomässigt arbete där de anställda kommer nära ungdomarna och att detta påverkar de emotionellt. Ett intensivt arbete med relationsskapande i olika former. Särskilt IP1 uttrycker att hen använder sig av egna känslor och erfarenheter under sitt arbete. Detta kan vara en indikation på att synen på känslor inom emotionssociologi finns i detta yrke då de använder sina känslor för att utföra arbetet. Dahlstedt menar att forskningen uttrycker att känslor uppkommer på grund av våra sociala relationer och interaktioner istället för att det skulle vara en biologisk process kopplad till en personlighet (Dahlstedt 2018, sid 22). Att IP1 uttrycker att hens privata känslor och beteende är en del av hens arbete, visar att känslorna kan vara ett resultat av hens relationer med ungdomarna. Även IP2 uttrycker att relationerna har betydelse för hur han reagerar känslomässigt. Alltså stämmer Dahlstedts tankar kring att känslor inte uppkommer biologiskt utan i relationer, eftersom dessa respondenter uttrycker att relationerna påverkar deras uppkomna känslor.

Resultatet visar att behandlingsassistenternas arbete är ett känslorarbete. Hochschild beskriver känslorarbete som handlingar som ska försöka påverka omfattningen eller karaktären av de känslor som kan uppkomma i arbetet (Dahlstedt 2018, sid 23). Respondenterna beskriver att de får ta på sig föräldrarollen för att lära ungdomarna ta ansvar och att ta hänsyn till andra vilket kan leda till intriger där känslorarbete behöver användas. IP2 beskriver exempelvis att hen reagerar mer återhållsamt på arbetet samt styr sina känslomässiga reaktioner för att förmedla budskap och därav behandla ungdomarna.

Hochschild beskriver även att känslöarbete används inom Goffmans fenomen *självrepresentation* där man medvetet förmedlar information om sig själv till människor i sin närhet genom olika fasader. Dessa fasader anpassas efter situation, person och plats (Dahlstedt 2018, sid 23). Respondenterna belyser att rollen som behandlare hela tiden finns med under arbetet. IP1 menar att man hela tiden har ett behandlingstänk. Därav anpassar de sitt sätt att vara efter ungdomens förutsättningar. IP2 uttrycker att det är ungdomarna som tilldelar dem roller. Detta kan kopplas till Goffmans teori om inramning. Han menar att platsen och även personerna på den platsen utgör inramningen där fasaderna utspelar sig som här är behandlingshemmet (Goffman 2014, sid 29).

Goffman menar dock inte att man radikalt ändrar sin personlighet i sitt framträdande utan att en person använder sig av personlighetsdrag som är en del av en i olika situationer. (Goffman 2014, sid 49-50). Respondenterna bekräftar att en del av deras personlighetsdrag är gemensamma på både arbetet och privat. IP2 understryker att det är en stor fördel att vara genuin och inte i för stor utsträckning inta roller. Hen nämner att hen har spelat en roll i henns tidigare arbeten och att det fått hen att må dåligt på arbetet. Å andra sidan beskriver IP1 att det ibland kan vara lättare att hantera arbetet om man intar en roll eftersom man får en distans till arbetet. En analys av resultatet är att det kan handla om en balans mellan att spela en fasad och att vara sig själv för att må bra i sitt arbete.

## **6.2 Stresshantering och arbetsmiljöns betydelse**

GAS-modellen beskriver att stressens allvarlighetsgrad hos människor beror på tre saker: *krav* (komplexa eller många), *strategier* och *psykosociala resurser* (Karlsson 2017, sid 507). Resultatet visar att kraven är både komplexa och många inom yrket. Kraven består av flera praktiska åtaganden och även komplexa åtaganden i form av att lägga upp individuella behandlingar. Kraven kommer dels från arbetsgivare men framförallt från dem själva. Enligt GAS-modellen är strategierna hos människor högst individuellt och även kopplat till varje individs psykosociala resurser ((Karlsson 2017, sid 507). Resultatet bekräftar detta genom att intervjupersonerna belyser vikten av att ha strategier för att kunna hantera stressen och hur individuellt det är. Vissa kände att det hjälpte att göra en fysisk aktivitet och andra använde meditation. En del av resultatet belyser även hur vissa individer i verksamheten inte kunnat

hantera den stress det innebär att vara behandlingsassistent på grund av personlighet eller kort erfarenhet av yrket.

Resultatet visar att alla till följd av yrket känt stress fysiskt och psykiskt i perioder som utmattning efter ett långt arbetspass och minskad lust för sociala sammankomster.

GAS-modellen beskriver att när det blir obalans mellan personens stresshantering och individuella krav utlöses tre olika stadier: *larmberedskap*, *motstånd* och *utmattning*.

(Karlsson 2017, sid 507). Respondenterna i denna studie har dock inte känt några allvarliga konsekvenser av deras stress på grund av deras strategier och psykosociala resurser, som nämnt innan, men även på grund av förutsättningarna i deras arbetsmiljö.

Respondenterna poängterar att ledningens och verksamhetens stöd är en stor stressreducering och beskriver att det är väldigt viktigt för deras välmående i deras emotionella arbete. I Horwaths forskning är just ledningens stöd för de anställda inom sociala arbeten en viktig faktor som behövs för att kunna hantera arbetet på ett fungerande sätt. Det handlar om att ha ett stödsystem vid hotfulla situationer och möjlighet till samtal angående den anställdes känslor (Horwath 2016, sid 1604-1606). På behandlingshemmet läggs resurser på de anställda, i form av samtalstillfällen, varje vecka och det finns tydliga rutiner vid hotfulla situationer vilket de anställda uppskattar och anser vara viktigt för att må bra. IP1 som upplevde en hotfull situation, med en kniv, uppskattade mycket verksamhetens rutiner efteråt för att kunna återhämta sig vilket ger stöd till Horwaths forskning. Horwath beskriver att om en medarbetare inte känner stöd från verksamheten i hotfulla situationer kan det resultera i verklighetsförvrängning samt påverka relationen med dess klienter negativt (Horwath 2016, sid 1604-1606). En analys av IP1s reaktion att förminska incidenten kan vara att en framtida incident lett till allvarigare följder. Att det eventuellt skulle kunna leda till verklighetsförvrängning om inte verksamheten fått hen att förstå allvaret.

## 7. Slutsats

Utifrån mitt perspektiv är detta arbete väldigt viktigt. I min utbildning till blivande socialpedagog kan jag, som många andra i denna yrkesgrupp, känna en oro för framtida känslor i arbetet, allt från sorg och rädsla till glädje och lycka. Det är ett intensivt arbete som

både ger och tar mycket av dig själv när du jobbar så nära andra människor. Samtliga respondenter gav mig en förståelse för att erfarenhet, återhämtning och distans till arbetet är verktyg för att kunna hantera känslor i arbetet. Resultatet visar att det är viktigt som en unik individ att använda sina känslor som ett verktyg i sitt arbete och utanför arbetet, en balans för att kunna bevara sitt välmående.

Det är svårt utifrån resultatet att få en helhetsbild på hur yrkesgruppen behandlingsassistenter på ungdomshem egentligen mår. Dessa respondenter framförde inte att de hade några större konflikter i sitt känslöarbete och det mycket på grund av att de känner att de har stöd och vägledning från chefer och ledning. Två av de menar även att flera års erfarenhet hjälper en att kunna hantera det emotionella arbetet. Frågan är hur detta resultat hade sett ut om man hade valt ett bredare urval av behandlingsassistenter från olika HVB hem.

Behandlingsassistenter som har upplevt större grad av stress på grund av komplexa krav och fått sjukskriva sig i en längre period hade varit intressant att ha med i studien. Även andra verksamheter som inte har fungerande riktlinjer för stöd från ledning till anställda hade kunnat ge resultatet mer djup. Hur förhåller sig behandlingsassistenter på sådana verksamheter i sitt arbete till sina känslor och tankar? Att undersöka vidare inom de verksamheter där socialt arbete brister och kritiseras är något det kan forskas mer om.

En sak som respondenterna har lärt mig är att de inte föredrar att inta fasader där de ändrar sitt sätt att vara helt. Goffmans teori om roller var alltså svår att applicera helt i deras verksamhet. Det hade varit intressant att forska mer på Goffmans teori på anställda i andra institutioner och hur deras eventuella fasader påverkar de. Kanske vissa spelar större roller i sitt framträdande för att nå sin publik. Såsom IP2 påpekade att när hen jobbade på SiS krävdes det att hen hade en fasad som inte gav bra resultat hos de intagna samt att IP2 mådde dåligt av detta.

Jag anser att det är viktigt att upplysa de människor som jobbar inom socialt arbete om olika verktyg som kan få de att kunna hantera sina känslor i samband med sitt arbete. Som dessa respondenter lyfter fram: Att ens välmående är en stor faktor till att kunna göra ett bra jobb. Avslutningsvis visar resultatet att en viss uppsättning av verktyg är avgörande för att man ska kunna må bra i det emotionella arbetet.

## 8. Källförteckning

### Internet

Horwath, J. 2016. *The toxic duo: The neglected practitioner and a parent who fails to meet the needs of their children*. The British Journal of Social Work. Hämtad 6/2-2021 från academic.oup.com

<https://academic.oup.com/bjsw/article-abstract/46/6/1602/2422291?redirectedFrom=fulltext>

Skatan. 2019. *Om oss/HVB*. Hämtad 4/2-2020 från skatan.se

<https://www.skatan.se/>. (Anonymiserat, fiktivt namn och fiktiv källa)

Socialstyrelsen. 2020. Handbok för socialtjänsten. *Placerade barn och unga*. Hämtad 3/2-2020 från socialstyrelsen.se

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handbocker/2020-3-6640.pdf>

Riksdagen. 2020. Dokument och lagar. *Socialtjänstlagen*.

Hämtad 11/2-2021 från riksdagen.se

[https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453\\_sfs-2001-453](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453)

Riksdagen. 2020. Dokument och lagar. *Lag om särskilda bestämmelser om vård av unga*.

Hämtad 11/2-2021 från riksdagen.se

[https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-199052-med-sarskilda-bestammelser-om-var\\_d\\_sfs-1990-52](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-199052-med-sarskilda-bestammelser-om-var_d_sfs-1990-52)

### Litteratur

Dahlstedt, Magnus (red.) 2018. *Gränsöverskridande socialt arbete*. 1:1 uppl.

Falkenberg. Team Media Sweden AB

Fejes, Andreas. Thornberg, Robert. 2009. *Handbok i kvalitativ analys*. 1:3 uppl.

Stockholm: Liber AB

Goffman, Erving. 2014. *Jaget och maskerna*. 6:6 uppl.

Lund: Studentlitteratur AB

Karlsson, Lars. 2017. *Psykologins grunder*. 6:4 uppl.

Lund: Studentlitteratur AB

Starrin, Bengt. Svensson, Per-Gunnar. 1994. *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*.

## **Bilaga 1**

### Samtyckesblankett (Muntlig samtyckes bekräftelse)

Har du fått information och förstått syftet med det här arbetet?

Ja      Nej

Intervjun är frivillig och jag kan avbryta intervjun när jag vill  
(Har du förstått att du får avsluta intervjun när du vill?)

Ja      Nej

Intervjun kommer att spelas in och transkriberas och därefter raderas. Resultatet av intervjun kommer att presenteras för studenter och handledare.

(Får jag ditt samtycke att få använda material från den intervjun och presentera det för studenter och handledare?)

Ja      Nej

## **Bilaga 2**

### **Intervju frågor**

#### Inledning

Vad har du utbildningsbakgrund?

Vilka olika erfarenheter har du av socialt arbete?

Hur länge har du arbetat på Skatan?

Kan du berätta om dina arbetsuppgifter och hur en dag kan se ut?

#### Arbetets påverkan

*Jobbet är en stor del av vårt liv. Att man blir påverkad av sin omgivning, struktur och arbetsroller är en daglig process. Olika typer känslor uppkommer som kan både ge oss energi samt ta bort energi. Hur påverkar det arbetet dig och ditt privatliv?*

**Blir du känslösamt/emotionellt påverkad under ditt arbete med ungdomarna?**

#### Exempel följdfrågor

-Om ja, På vilket sätt? beskriv känsla? vad är det du blir påverkad av?

-Om nej, vad tror du det beror på? Vilka strategier använder du dig av?

-Påverkar dessa känslor ditt privatliv? ta du med jobbet hem?

#### Din roll i arbetet

*Det kan vara så att man lär sig att få spela en viss roll i arbetet för att nå ungdomarna. Många kanske är sig själva helt medans vissa visar en annan sida på jobbet. Sociologen Erving goffman pratar om fasader, att man spelar en roll för att lyckas i olika situationer.*

**Vilken roll tar du? Skiljer sig den från din personlighet utanför arbetet?**

### Exempel följdfrågor

- Beskriv din roll på arbetsplatsen. (Mer förstående? Mer sträng osv?) Har du kanske olika roller för olika ungdomar eller situationer?
- Om ja, beskriv din roll och varför du valt att använda dig av den?
- Får den dig att känna distans till arbetet? Mår du bättre av att ha distans till arbetet?
- Om nej, varför tror du att det är bättre att inte spela en roll på arbetet?
- Får det dig att må bättre eller sämre i slutet av dagen? Varför?

### Arbetsmiljö

Det finns forskning som visar att socialarbetare behöver ett skyddsnät och en anpassad arbetsplats för att må bra i sitt arbete just på grund av att man är så pass utsatt för jobbiga situationer.

### **Hur arbetar verksamheten med ert välmående?**

#### Exempel följdfrågor

- Har du någon gång upplevt en hotfull situation? Om ja, hur många gånger och hur hanterades det? Berör det dig fortfarande?
- Har du möjlighet att prata om jobbiga känslor i arbetet med dina kollegor eller din chef? Hur påverkar det dig positivt resp negativt?
- Kan man reflektera om sina känslor med arbetsgruppen?
- Hur arbetar arbetsgruppen kring eran tankar och känslor?
- Hur viktigt är det för dig att kunna få de stödet att reflektera med kollegor?)

### Stress och Krav

GAS-modellen beskriver hur människor reagerar vid stress och vad som kan bidra till att ens kropp reagerar. Olika krav och strategier i arbetet kan utlösa stress.

### **Vilka krav ställer arbetet på dig?**

#### Exempel följdfrågor

- Kommer kraven från din chef, samhället eller dig själv?

- Har du haft svårt att leva upp till kraven? Händer det att du inte kan leva upp till förväntningarna?
- Är det för att kraven är komplexa eller för många?
- Om ja, Hur får det dig att må?
- Har du upplevt stress? Om ja, vad var orsaken tror du? Vad fick det för konsekvenser fysiskt och psykiskt?
- Om nej, vad tror du är anledningen till att du kan hantera stressen i ditt arbete? ha denna som sista fråga i avsnittet

## Bilaga 3

**Fördjupningsarbete** - *Hur hanterar personal på Skatan det emotionella arbetet som behandlare av ungdomar med beroende/beteende problematik*

### Informationsbrev

Hej!

Jag heter Daniel Sepulveda och jag studerar till socialpedagog på Albins Folkhögskola i Landskrona. Jag går min sista termin på utbildningen där jag nu ska skriva ett fördjupningsarbete som ska handla om en behandlares roll på Skatans HVB hem

Jag skulle vilja göra intervjuer med personalen på Skatan, ca 4 personer. Det kommer finnas frågor angående arbetet och hur ens roll som behandlare kan påverka en emotionellt. Det är såklart frivilligt att delta och du som intervjuperson kan när som helst avbryta deltagandet.

Jag kommer att spela in intervjun och det kommer att presenteras i arbetet, det som sägs kommer enbart hanteras av studenterna och handledaren. Intervjun kommer att raderas när transkriberingen är färdig

Tack för ert deltagande

Daniel Sepulveda

[daniel.sepulveda.aguilera@albins.nu](mailto:daniel.sepulveda.aguilera@albins.nu)

Handledare: Jimmy Ferhm

[jimmy.ferhm@albins.nu](mailto:jimmy.ferhm@albins.nu)

