



Fakulteten för samhälls- och livsvetenskaper
Socialt arbete/Avdelning för sociala studier

Elizabeth Andersson
Christina Magg

**”Att kastas in i en centrifug på morgonen
och ut på kvällen, något omtumlad”**

– en studie i emotionellt arbete med papperslösa
flyktingar

”To be thrown into a centrifuge in the morning and
ejected in the evening, somewhat dazed”

– a study of emotional work with paperless refugees

Examensarbete 15 hp
Socionomprogrammet

Termin: VT 2011

Handledare: Miia Bask

Examinerande lärare: Ulla Rantakeisu

Sammanfattning

I Sverige finns mellan 10 000 – 50 000 papperslösa flyktingar, det vill säga människor som uppehåller sig i Sverige utan tillstånd. De lever under mycket svåra förhållanden gällande det mesta i det dagliga livet, exempelvis inkomst, mat, bostad, sjukvård. De flesta papperslösa finns i storstäderna. Det är också där som hjälpinsatserna för dem är mest omfattande. Där finns frivilligorganisationer vars medarbetare tillsammans arbetar för att hjälpa de papperslösa. Att arbeta med så utsatta människor innebär att dagligen utsätts för både egna och andras starka emotioner.

Uppsatsens syfte var att undersöka hur det kan vara att emotionellt arbeta med papperslösa flyktingar. Inför studien besöktes en församling inom Svenska Kyrkan som bedriver ett strukturerat arbete med papperslösa. I församlingen gjordes en observation av arbetet samt fyra intervjuer.

Under intervjuerna användes en halvstrukturerad intervjuguide. Materialet från intervjuerna bearbetades genom transkribering och systematisk textkondensering där sedan materialet tematiserades. Analysen utgicks från frågeställningarna och svaren analyserades genom rättviseteorin och emotionsteorin.

Resultatet och analysen visade att medarbetarnas största drivkraft i arbetet är tron på människans höga värde samt rättvisa. Detta ihop med glädjen att arbeta tillsammans för en god sak gör att emotionell energi utlöses. Arbetet med de papperslösa flyktingarna ger upphov till ett spektrum av emotioner, både positiva och negativa. Hanteringen av känslorna är uttryck för emotionellt lönearbete. Som ett förhållningssätt till arbetet nämns i första hand det respektfulla bemötandet som kan härledas till bland annat rättviseteorin.

Nyckelord; papperslösa flyktingar, emotioner, frivilligorganisationer, socialt arbete, social rättvisa.

Abstract

In Sweden there are between 10,000 – 50,000 paperless refugees, i.e. people residing in Sweden without permission. They live under very difficult conditions, when it comes to the most in everyday life, for example income, food, housing, health care. Most paperless live in major cities and it is also there that the relief effort for them is the most comprehensive. There are non-governmental organizations whose employees are working together to help the paperless. This employees is exposed to both their own and others' strong emotions every day.

The papers aim was to examine how it emotionally can be to work with paperless refugees. A parish within the Swedish Church engaged in a structured work with paperless refugees was visited. In the parish, an observation of the work and four interviews was done.

During the interviews a half-structured interview guide was used. The material from the interviews was processed by transcription and systematically processing the text by creating themes. The analysis is based on the issues and the answers were analyzed through the equity theory and the emotion theory.

Result and analysis showed that the employees biggest motive power at work, is the belief in man's high value and fairness. That merged with the joy of working together for a good cause makes emotional energy triggered. Work with the paperless refugees gives a spectrum of emotions, both positive and negative. Management of the emotions is the expression of emotional wage work. Like a position as regards to the work, was a respectful reception the first that was mentioned, which can be derived to, inter alia equity theory.

Keywords; paperless refugees, emotions, voluntary organization, social work, social justice.

Förord

Vi har nu levt med vår uppsats sedan första april, men dess idé och form har levt sedan terminsstart. Vår fältstudie och våra val av avhandlingar i metodkursen har handlat om den kommande uppsatsen och varit förberedelser inför denna. Oj, vilken process det har varit! Den har varit lång och mödosam, men även SÅ oerhört inspirerande och intressant från början till slut. Vi valde ett ämne som låg oss varmt om hjärtat och vi är väldigt glada att vi valde med hjärtat, eftersom det har varit så slitsamt! Vi är tacksamma och glada över allt vi fått lära oss genom denna resa och över alla hjälpsamma och generösa människor som vi mött och som gladeligen har delat med sig av sin tid och kunskap till oss.

Vi är också så oerhört glada över att ha varandra! Vi har trivts ihop sen första stund! Och som vi har skrattat! Vi har skrattat ihop och vi har gråtit ihop. Vi har hejat på varandra och uppmuntrat varandra när det stått still och varit kämpigt och vi har turats om att vara ”den positiva” när vi kört fast. Vi har genom hela arbetets gång gjort allt tillsammans och arbetet är vårt gemensamt. Alla delar av uppsatsen är vårt gemensamma ansvar och så även slutresultatet, därför vill vi betygsättas lika.

Vi vill börja med att rikta ett stort och innerligt tack vår kära församling inom Svenska Kyrkan och hela medarbetarlaget. Ni bidrog alla generöst med er stora kunskap i arbetet med de papperslösa flyktingarna. Vilken gästfrihet, öppenhet och värme ni alla gav oss! Vi gillar er så mycket! Ett i allra högsta grad speciellt tack till våra informanter också, vilka människor ni är!!

Vi vill också rikta ett tack till alla frivilligorganisationer som samarbetade på flyktingkvällen i församlingen. Det var oerhört intressant att få observera ert arbete! Ni är fantastiska!! Vi önskar er allt gott i framtiden!

Ett varmt tack vill vi också ge den diakon som hjälpte oss i fältstudien. Dina tankar och din kunskap som du delade med oss, hjälpte oss och ledde oss rätt från start. Tack!

Tack till våra familjer! Tack för att ni stått ut med vår mentala frånvaro från allt utom emotions och rättvisesprat! Ni har hejat på och stöttat oss, ni har trott på oss! Till våra föräldrar vill vi ge en extra kram för att ni tagit hand om våra fyrbenta älsklingar, rastat och promenerat och gett dem extra kärlek och omtanke. Spike och Signe tackar speciellt för allt gos och extra mat som är förbjudet hemma. Tack Ulf för hotellnatten i storstan! Den var välbehövlig för trötta studenter!

Goda vänner kan man inte få för många av! Ni är många och ni har alla stöttat oss på olika sätt. Med hundvakt och med bilutlåningar men framför allt med ert stöd! Ni vet vilka ni är!! Men ett speciellt tack till dig Carina! En underbar vän som har ”oturen” att jobba på biblioteket i Åmål. Tack för all ovärderlig hjälp och din suveräna insats med att hitta litteratur till oss! Carola är också en underbar vän! Tack för ditt engagemang i vårt arbete, dina kloka frågor och dina infallsvinklar som har gett oss nya sätt att se och tänka under arbetets gång!

Till sist vill vi rikta ett stort tack till vår handledare Miia Bask för goda råd och konstruktiv kritik.

Elizabeth Andersson och Christina Magg

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Studiens bakgrund	1
1.2 Syfte och frågeställning	3
1.3 Definitioner och avgränsningar	3
1.3.1 Definition av papperslösa flyktingar	3
1.3.2 Definition av frivilligorganisationer	3
1.3.3 Avgränsningar	4
2. Bakgrund och tidigare forskning	5
2.1. Inledning	5
2.2. Lagstiftning och arbetsregler	5
2.3 De papperslösa flyktingarnas situation	6
2.4 FN:s deklaration av mänskliga rättigheter	7
2.5 Socialt arbete	8
2.5.1 Rationella och emotionella aspekter av socialt arbete	9
2.5.2 Förhållningssätt till emotionellt arbete	9
2.5.3 Etik för socialarbetare	9
2.5.4 Viktiga karaktärs och personegenskaper för en socialarbetare	10
2.6 Sammanfattning	10
3. Teoretisk referensram	13
3.1 Inledning	13
3.2 Rättsvetenskapen	13
3.3 Begreppet emotion och emotionernas sociologi	14
3.4 Kopplingen mellan emotioner och moral hos individen och i interaktionen	14
3.5 Emotionell energi	15
3.6 Hochschilds emotionella lönearbete och emotionella arbete	15
3.7 Sammanfattning	16

4. Metod och material	17
4.1 Inledning och uppstart	17
4.2 Val av datainsamlingsmetod	17
4.3 Intervjuguide	17
4.4 Icke deltagande observation	18
4.5 Urval och presentation av informanterna samt intervjusituationen	18
4.6 Bearbetning och analys	19
4.7 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet	20
4.8 Etiska överväganden	20
4.9 Sammanfattning	21
5. Resultat och analys	22
5.1 Inledning	22
5.2 Beskrivning av församlingen och deras arbetssätt	22
5.3 Flyktingkvällen	24
5.4 Resultat och analys av intervjuerna	25
5.4.1 Vad är drivkraften hos de som väljer att arbeta med papperslösa flyktingar?	25
5.4.2. Vilka emotioner väcks hos hjälparbetaren och hur hanterar man dessa?	26
5.4.3 Vilket förhållningssätt har man till arbetet?	31
5.5 Sammanfattning	32
6. Diskussion	34
6.1 Inledning	34
6.2 Sammanfattning av resultatet	34
6.3 Metodologiska överväganden	34
6.4 Avslutande diskussion	35
Referenser	37
Bilagor	40
Bilaga 1	

1. Inledning

1.1. Studiens bakgrund

Världen går mot en allt större globalisering. Inte enbart gällande utbyte och av varor, tjänster och kapital, utan också gällande människors rörlighet. Den stora skillnaden mellan rörligheten av varor och människor är att den inte bara handlar om arbetskraftsinvandring och utvandring. Det handlar också om att överleva. Krig, diktaturer, etnisk rensning, systematisk diskriminering, arbetslöshet, svält och fattigdom är några av de största orsakerna till att människor tvingas fly från sina hemländer.

Enligt Förenta Nationernas (FN) flyktingorgan United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR) rapport "2008 Global Trends" uppgick antalet människor som flytt sina hem på grund av krig och förföljelse till 42 miljoner år 2008. Av dessa är 16 miljoner flyktingar och 26 miljoner internflyktingar, det vill säga människor som flytt sina hem, men stannat inom det egna landets gränser. Av dessa kunde 2 miljoner enligt rapporten återvända till sina hem under samma år. Rapporten visar att flyktingströmmarna har ökat och det är utvecklingsländerna i världen som får ta emot 80 procent av dessa människor. De flesta flyktingar tas emot av Pakistan tätt följt av Iran och Syrien (UNCHR, 2011).

Enligt statistik från UNHCR fanns inom Europeiska Unionen (EU) 260 730 asylsökande människor år 2010. De flesta komna från Afghanistan, Ryssland, Irak och Somalia. Av dessa fick ca 73 procent avslag på sin asylansökan. I Sverige fick motsvarande tidsperiod cirka 43 procent av de asylsökande avslag. I UNHCR:s rapport *Asylum Levels and Trends in Industrialized Countries 2010*, som omfattar 44 länder i världen, ligger Sverige på fjärde plats i mottagande av asylsökande av de länder som deltog, då vi tog emot 31 800 asylansökningar. Det är en ökning för Sveriges del med 32 procent mot år 2009. Denna ökning tros vara följden av att många flyktingar från Serbien och Afghanistan sökt sig till just Sverige (UNCHR, 2011). I Social rapport (2010) kan man läsa att de flesta som får avslag på sin asylansökan åker tillbaka till sina hemländer, många bara för att i princip vända på flygplatsen, resa vidare och pröva att söka asyl i något annat land. Sedan finns de som fått avslag och inte dyker upp vid avvisningstillfället och de som kommit in i landet illegalt. Det vill säga att uppehålla sig i ett annat land än sitt eget utan tillstånd. Gemensamt för dessa människor är att de håller sig undan myndigheterna av rädsla för att utvisas. Det är dessa människor som kallas *papperslösa flyktingar*. I Sverige finns idag mellan 10 000 - 50 000 papperslösa flyktingar. Av dem är mellan 2 000 - 3 000 barn. De papperslösa flyktingarna lever ofta gömda och under trånga och osäkra förhållanden. De är hänvisade till den svarta, inofficiella arbetsmarknaden med dålig arbetsmiljö och mycket låga löner för att överhuvudtaget kunna leva. De har i dagens läge mycket begränsade möjligheter till vård och deras fysiska och psykiska hälsa är dålig eller mycket dålig enligt flera studier. Barnen har nekats skolgång eftersom det inte har varit helt enkelt ur juridisk synvinkel för de papperslösa barnen att gå i skolan i Sverige (Social rapport, 2010). Bestämmelserna om vård och skolgång är på väg att luckras upp efter en överenskommelse mellan Alliansregeringen och Miljöpartiet tidigare i vår, men än så länge ses ingen förändring av läget (Regeringen, 2011).

Det svenska samhälle är upplagt efter att de människor som bor här har ett personnummer och är registrerade i våra myndigheters register. Därigenom ges rätt till att söka vård, omsorg och att få gå i skola. Medborgarna har rätt till socialtjänst, bidrag, hjälp från polis och andra myndigheter samt har möjlighet att hyra en bostad och ta ett lån och så vidare. När så många människor som upp till 50 000 bor i landet utan personnummer och således illegalt, blir det

tydligt att det är ett socialt samhällsproblem, då alla dessa inte har samma rättigheter som resten av befolkningen.

I FN:s deklaration om mänskliga rättigheter kan man läsa om vilka grundläggande rättigheter en människa har och hur människor ska behandlas i vår omvärld. FN:s deklaration om mänskliga rättigheter antogs 1948 och är universella, det vill säga att de gäller alla människor överallt på jorden. Sedan de skrevs har de utvecklats och FN har lagt till åtskilliga deklarationer och konventioner som alla handlar om vilka rättigheter människor har och hur man ska undvika diskriminering. Det är, enligt FN, statens ansvar att se till att de mänskliga rättigheterna efterföljs och således också staten som blir ansvarig när man bryter mot dem. Staten kan bli anmäld för brott mot de mänskliga rättigheterna och ärendet hamnar då hos FN:s råd för mänskliga rättigheter eller hos Europadomstolen i Strasbourg (FN, 2011).

Sverige har blivit anmäld för brott mot de mänskliga rättigheterna en mängd gånger. De senaste åren har många ärenden gällt asylsökande, avvisningar samt behandling av de papperslösa. De som har anmält Sverige är exempelvis organisationer som Röda Korset, Amnesty International, FN-rapportörer och jurister. Staten arbetar politiskt aktivt och förebyggande för att eliminera diskriminering när det gäller en rad olika grupper (Regeringen, 2011). Problemet för de papperslösa blir att de faller utanför ramen, gällande de grundläggande rättigheterna en människa har enligt FN:s deklaration från 1948, på grund av att de saknar medborgarskap.

Vad händer då med alla dessa människor som finns runt om i vårt land, men inte syns i statistiken och inte finns registrerade hos våra myndigheter och därmed inte existerar officiellt i Sverige. Många av dem är dessutom svårt traumatiserade efter krigsupplevelser, förföljelse och år i flyktingläger. Det finns i Sverige personer som arbetar med utsatta människor, som i vårt fall de papperslösa flyktingarna, för att de ska få en något drägligare tillvaro. Dessa hjälpsamma människor finns samlade i olika så kallade frivilligorganisationer och fungerar som hjälparbetare med olika funktioner, allt från läkare och diakoner till mat- och kläddistribuerande volontärer. De här socialt arbetande människorna träffar de papperslösa flyktingarna när de kommer till organisationerna för att få hjälp med många gånger, rent basala angelägenheter, som exempelvis mat, kläder och hygienartiklar. Gemensamt för dessa socialt engagerade människor är att de hjälper några av vår tids mest utsatta grupper i samhället - de papperslösa flyktingarna.

Det är mot denna bakgrund vårt intresse för just de socialt arbetande i frivilligorganisationerna grundar sig. Vi tror att inte alla människor klarar av att arbeta på det här sättet. Vilka är de? Är de mentalt utrustade på ett visst sätt eftersom deras engagemang är så oerhört stort och vad är det som får dem att engagera sig så i helt okända människor vecka efter vecka? Är de mer känslsamma än genomsnittsmänniskan? Redan på 1700-talet menade den skotske filosofen David Hume att det är särskilda känslor som ger drivkraft åt särskilda människor till särskilda handlingar. Han ansåg att förnuftet var känslans slav och inte omvänt. Det är känslor som styr vad vi vill åstadkomma i livet medan förnuftet hjälper oss att nå dit, menade Hume (1751, refererad i Dahlgren & Starrin, 2004). De människor som väljer att arbeta med papperslösa flyktingar får möta mycket svårigheter, sorger och frustrationer hos denna utsatta grupp. Vi undrar vad som händer inom en människa som så gott som dagligen utsätts för så stora och negativa känslor, många gånger utan att kunna göra sig helt förstådd på grund av språkliga svårigheter. Hur det känns att gång på gång inte kunna hjälpa tillräckligt eller till och med misslyckas med att hjälpa. Vi funderar över vilka känslor/emotioner som

väcks inom denna hjälparbetare och hur dessa emotioner hanteras.

Vi ska själva inom en snar framtid lönearbeta med att hjälpa människor som av en eller annan anledning behöver hjälp och stöd. En av våra stora funderingar genom hela utbildningen angående vårt kommande arbete som socionomer är hur vi ska hantera det vi emotionellt kommer att utsättas för. En annan är hur man ska förhålla sig till sitt arbete. Hur stor del av ens liv ska man tillåta bli påverkad av ens lönearbete? Det är med detta i åtanke som vi tycker att ämnet socialarbetare, känslohantering och förhållningssätt till arbetet är ett viktigt område att studera, ett område som vad vi kan finna är ganska utforskat. I vår uppsats ska vi belysa just de människors emotionella situation som arbetar socialt med papperslösa flyktingar, samt deras förhållningssätt till sitt arbete.

1.2. Syfte och frågeställning

Syftet med vår uppsats är att belysa *hur det emotionellt kan vara att arbeta med papperslösa flyktingar i en frivilligorganisation*. Vår första frågeställning är vad drivkraften är hos de som väljer att arbeta med så svårt utsatta människor som denna grupp. Vidare vill vi veta vilka känslor/emotioner detta arbete väcker hos hjälparbetaren och hur man hanterat dessa emotioner. Därutöver vill vi också veta vilket förhållningssätt man har till sitt arbete.

1.3. Definitioner och avgränsningar

1.3.1. Definition av termen papperslös flykting

Att definiera och beteckna de människor som befinner sig i landet utan tillstånd är inte helt okomplicerat. Det finns en mängd olika termer, bland annat *illegal invandrare*, *overstayers* och *gömda flyktingar* som alla kan riskera att missförstås, då man lätt kan associera termerna med andra fenomen. Exempelvis kan *illegala invandrare* uppfattas vara kriminella. En annan beteckning av gruppen som helhet är enligt Social rapport (2010), *irreguljära immigranter*. Den termen har mestadels används för de som på något sätt frångår reglerna för den som inte är medborgare i ett visst land. Med andra ord passar inte termen *irreguljär immigrant* heller in på just denna grupp människor. Den vanligaste termen i Sverige numera är *papperslös flykting*, vilket är en direkt översättning från franskans *sans papier*, vilket betyder *utan papper* och där papper står för identitetshandlingar. I just denna kontext används formuleringen bildligt, där *papier* står för handlingar som ger innehavaren rätt att vistas i landet. Med andra ord handlar det inte om att man saknar identitetshandlingar. Papperslösheten avser individens juridiska status i landet där denne befinner sig. Att vara papperslös ska inte heller blandas ihop med termen *statslös* vilket innebär att man inte har medborgarskap i något land. Att vara papperslös handlar alltså om att inte ha handlingar som styrker att man har rätt att vistas i landet samt saknar arbetstillstånd. Till denna grupp räknas också de barn som föds i Sverige av papperslösa föräldrar. De som i Sverige räknas som papperslösa flyktingar är en mycket blandad grupp. Det som förenar dem är hur de tog sig in i landet och att de saknar handlingar som gör det lagligt för dem att vistas samt arbeta här. Det är i sammanhanget viktigt att komma ihåg att det inte är ett statiskt tillstånd att vara papperslös. De flesta papperslösa arbetar på att få till en ny asylansökan, nytt visum eller på att kunna lämna landet för att prova få asyl någon annanstans (Social rapport, 2010).

1.3.2. Definition av frivilligorganisationer

Runt om i landet finns det frivilligorganisationer som väljer att hjälpa de papperslösa flyktingarna med bland annat vård, mat, kläder och nya ansökningar till migrationsverket.

Nedan förklarar vi vad vi menar med en frivilligorganisation. Vi börjar med att definiera begreppet frivilligorganisation som en del av det internationella begreppet Non Governmental Organization som förkortas NGO.

NGO kan se lite olika ut. NGO är en organisation som inte är statlig. Organisationen kan verka på antingen ideella eller kommersiella grunder. Det kan även vara en ideellt idéburen organisation som verkar utan kommersiella mål. Slutligen kan det också vara en internationell nationsöverskridande organisation som både verkar kommersiellt och/eller ideellt. I en NGO kan det finnas människor anställda med lön, men även många rent ideellt arbetande människor, det vill säga människor som arbetar utan eget vinstintresse, med andra ord *utan* betalning. Organisationerna är idéburna och kan innefatta många olika områden och verksamheter, bland annat verksamheter som rör sociala insatser såsom sjukvård och matdistribution, mänskliga rättigheter, fackliga organisationer, religionsutövning samt miljöfrågor för att nämna några. I internationella sammanhang används ofta benämningen NGO för de ideellt arbetande organisationer som fungerar som rådgivare och remissorgan till FN. Bland sådana NGO kan nämnas Amnesty International och Samrådet (Nationalencyklopedin, 2011).

1.3.3. Avgränsningar

I vår studie av det emotionella arbetet valde vi en församling inom frivilligorganisationen Svenska Kyrkan och deras arbete med de papperslösa flyktingarna. Detta på grund av vår förkunskap om församlingen och deras arbete med socialt svårt utsatta människor. Det är inte fokus på de papperslösa utan enbart på de som arbetar med dem. Det finns en hel del information om de papperslösa i studien och det på grund av att förståelsen för det emotionella arbetet ska bli större, eftersom det är en extremt utsatt situation att vara papperslös.

2. Bakgrund och tidigare forskning

2.1. Inledning

I vår studie har vi använt Vesa Leppänen's arbete ”*Känslor i arbete med människor*” (Leppänen et al, 2006) samt Eva Olssons avhandling ”*Emotioner i arbete – en studie av vårdarbetsares upplevelser av arbetsmiljö och arbetsvillkor*” (Olsson, 2008). Dessa studier berör delvis den emotionella utsatthet som socialt arbetande människor ställs inför. Eftersom vi har haft svårigheter med att hitta ytterligare relevant litteratur fick vi närma oss vårt forskningsområde från en annan infallsvinkel. Vi fokuserade istället dels på de papperslösa flyktingarnas situation och dels på vad det innebär att vara en socialarbetare gällande grundförutsättningar som definition av yrket, förväntningar från samhället samt moral och etik. Vi bedömer att det är av största vikt för läsaren att ha en god insikt i den problematik som våra informanter och deras medarbetare dagligen är utsatta för gällande de papperslösas svårigheter. Gällande socialarbetsares yrkesmässiga agerande tror vi att medvetenhet om det sociala arbetets traditioner och grundvärderingar samt de etiska riktlinjerna skapar gynnsammare förutsättningar för förhållningssättet till arbetet. Vi anser att det också är möjligt att dessa komponenter kan inverka på hanteringen av negativa emotioner som är arbetsrelaterade.

Vi börjar redogöra för gällande lagstiftning och går vidare till de papperslösa flyktingarnas situation. Därefter en beskrivning av FN:s mänskliga rättigheter. Nästa område i den tidigare forskningen är det sociala arbetets definition och kort historik om det, samt den rationella och emotionella aspekten av socialt arbete. Till sist redogör vi för etik inom det sociala arbetet samt viktiga personliga karaktärsdrag hos en socialarbetare.

2.2. Lagstiftning och arbetsregler

Utlänningslagen (SFS 2005:716) UtL, och utlänningsförordningen (SFS 2006:97) UtF, är de lagrum som reglerar utlänningars inresande och vistelse i Sverige. Här gäller att man före inresan i Sverige har beviljats ett så kallat visum (inresetillstånd) för kortare besök, samt ett uppehållstillstånd för att stanna mer än tre månader. Det ges dock ett undantag för asylsökande vilka ska befinna sig i Sverige när deras ansökan behandlas. De som vi betecknar som papperslösa vistas alltså i Sverige utan tillstånd enligt dessa lagrum, de kan dock ha rest in i landet helt lagligt med eller utan visum. Vanligt är att man avviker och håller sig undan myndigheterna efter ett avslag på en asylansökan (Social rapport, 2010).

Enligt Hälso- och sjukvårdslagens 4§ första stycket (SFS 1982:763) HSL, har de papperslösa och deras barn inte rätt till annan sjukvård än akutsjukvård. Landstingen har rätt att kräva betalning för de faktiska kostnaderna för vården de gett en papperslös. Här bör nämnas att man just nu i Riksdagen ser över dessa bestämmelser och att en viss förändring kommer att ske i lagen (Regeringen, 2005). Än så länge ses dock ingen ändring av läget. Hälso- och sjukvårdslagen innefattas inte av underrättelseskyldighet enligt utlänningsförordningens kap 7. 1§, utan står under den sekretess som hälso- och sjukvårdslagen tillämpar för patienter.

Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) SoL, är inte riktigt lika tydlig när de gäller vilka som omfattas av lagens 2 kap. 2§. Den säger att kommunen har ansvaret för de som vistas i kommunen och behöver hjälp, oavsett varför människorna vistas där. Det blir snarare en tolkningsfråga om man ska bevilja bistånd eller ej. Dock är lagen om mottagandet av asylsökande med flera (SFS 1994:137) LMA, tydlig då den direkt talar om att asylsökande

som avvikit inte har rätt till bistånd. Ska kommunen ändå bevilja bistånd måste man som papperslös alltså kunna bevisa att man inte kan tillgodose sina behov själv och inte kan återvända till sitt hemland. Det här blir i realiteten nästintill en omöjlighet eftersom socialtjänsten har underrättelseskyldighet enligt 7 kap 1§ utlänningsförordningen.

Om man inte är medborgare inom EU eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) men vill arbeta i Sverige, måste man enligt utlänningslagen ha ett arbetstillstånd som är utfärdat och beviljat före inresan till Sverige. Att arbeta eller anställa någon utan arbetstillstånd är olagligt och således straffbart. Så länge man är asylsökande har man dock arbetstillstånd, men det fråntas personen i fråga om man fått avslag på sin asylansökan. Det här innebär att det förekommer att personer som har en anställning och fått avslag på asylansökan fortsätter arbeta som vanligt med skattsedel, men då har anställningen blivit olaglig. Med andra ord har en papperslös ingen möjlighet att försörja sig på den öppna, legala arbetsmarknaden (Social rapport, 2010).

2.3. De papperslösa flyktingarnas situation

Enligt Social rapport (2010) finns i Sverige uppskattningsvis mellan 10 000 – 50 000 papperslösa flyktingar. Av dessa är mellan 2 000 – 3 000 barn. Det saknas säkra data om denna grupp människor. Därmed blir man hänvisad till de få studier som gjorts, mindre undersökningar, fallbeskrivningar och intervjuer med de papperslösa. De få undersökningar som gjorts är grundade på papperslösa flyktingar som sökt hjälp samt kunskapen som de professionella och ideellt arbetande människorna besitter om de papperslösa och deras villkor. Med andra ord finns det mycket knapphändig information om den grupp av de papperslösa som klarat sig helt på egen hand och vars hälsa är relativt god. Detta eftersom det av naturliga skäl är svårt att forska på människor som gör sitt bästa för att hålla sig undan på grund av utvisningshot. De har inget personnummer, registreras ingenstans och saknar en formell identitet. En annan anledning till bristen på forskning är enligt Social rapport (2010) att de papperslösas situation i ett snabbt tempo ständigt förändras. Politiska villkor, nytagna beslut och även ekonomin i Sverige och i andra länder påverkar antalet papperslösa, vilka nationaliteter som dominerar och åldern på de papperslösa och så vidare. Det här gör att den internationella forskning som finns, inte alltid blir relevant för andra än för mycket små geografiska områden och under en begränsad tid (Social rapport, 2010).

Enligt organisationen *Läkare i världen* och deras hemsida har papperslösa mycket svårt att få ett regelbundet arbete och de är helt beroende av den svarta, inofficiella arbetsmarknaden. De jobb som erbjuds är underbetalda jobb inom städ-, bygg-, restaurang- och kioskbranschen, eller att dela ut reklamblad etcetera. Det här är arbeten som ofta är undermåliga arbetsmiljömässigt och resultatet av detta kan bli att de papperslösa inte lär sig den svenska arbetsmarknaden, språket eller den svenska kulturen ordentligt. Eftersom arbetet dessutom är illegalt får de heller inga referenser att ta med sig till andra arbetsgivare eller har några som helst arbetsrättsliga rättigheter på arbetsplatsen. Nästa stora svåra marknad för den papperslösa är bostadsmarknaden. Det kan vara mycket svårt att hitta en bostad till sin familj eftersom man inte vare sig kan hyra i första hand eller köpa sin bostad. Många bor i områden där det redan bor många invandrare komma från samma region. Man bygger etniska nätverk och delar ofta bostad med flera familjer. Den papperslösa råkar ofta ut för att betala orimligt höga hyror för sitt svarta boende och har många gånger svårt att få ett längre hyreskontrakt. Enligt undersökningar som *Läkare i världen* har gjort uppgav så många som 72 procent av de intervjuade papperslösa att de saknade en fast bostad. På grund av de papperslösas osäkra arbetssituation och den svåra bostadssituation många befinner sig i på grund av svårigheten att

få ett långvarigt hyreskontrakt, flyttar den papperslöse och hans familj ofta, en del familjer ända upp till tre gånger per år. Det här påverkar förstås hela familjen med begränsningar i det sociala livet med eventuellt psykiska påfrestningar och otrygghet som följd. Detta får konsekvenser för allmäntillståndet och hälsan (Läkare i världen, 2011).

Också gällande hälsan är det svårt att studera de papperslösas situation, då de saknar ett svenskt identitetsnummer och den lagliga rätten till annan vård än den akuta. Man kan konstatera genom studier gjorda om folkhälsa att sociala faktorer har stor inverkan på människors hälsa (Socialstyrelsen, 2009). Ekonomiska problem, olämpliga bostäder, osäkra arbetsvillkor, brist på sociala nätverk samt exkluderingen från hälso- och sjukvården gör sammantaget att de papperslösas psykiska och fysiska hälsa är generellt dålig. Många av de papperslösa som sökt akutvård har blivit direkt respektlöst behandlade av viss vårdpersonal. Det har förekommit att vårdpersonal brutit mot sekretessen i Hälso- och sjukvårdslagen genom att kontakta polisen, då de papperslösa sökt vård (Läkare i världen, 2011).

2.4. FN:s deklaration av mänskliga rättigheter

I FN:s deklaration av de mänskliga rättigheterna (FN, 2011) står i första artikeln att alla människor är födda fria och lika i värde och rättigheter. I andra artikeln framgår det att de mänskliga rättigheterna är universella, det vill säga att de gäller alla människor oavsett hudfärg, kön, språk, religion, sexualitet, ålder, politisk uppfattning, börd eller ställning. Sedan följer de övriga 28 artiklarna som klargör vad som bör göras och inte göras mot en annan människa. Några av artiklarna är intressanta ur en papperslös människas synvinkel, som exempelvis artikel 13. Där kan man läsa att var och en har rätt att lämna varje land, även sitt eget, och att återvända till sitt land. I artikel 14 står att var och en har rätt till att söka och få asyl från förföljelse. Vidare kan man läsa i artikel 22 om hur alla i egenskap av samhällsmedlemmar har rätt till det som krävs av social, kulturell och ekonomisk trygghet för att kunna hävda sitt människovärde och sin personliga utveckling. Detta ska nationella åtgärder och mellanfolkligt samarbete se till. Nästkommande artikel, nummer 23, handlar om rätten till arbete, rättvisa och bra arbetsförhållanden, rättvis ersättning som kan ge en människovärdig tillvaro för arbetstagaren och dennes familj samt skydd mot arbetslöshet. Här talas också om att man inte får diskriminera och rätten till lika lön för lika arbete. I artikel 25 står:

1. Var och en har rätt till en levnadsstandard tillräcklig för den egna och familjens hälsa och välbefinnande, inklusive mat, kläder, bostad, hälsovård och nödvändiga sociala tjänster samt rätt till trygghet i händelse av arbetslöshet, sjukdom, invaliditet, makas eller makes död, ålderdom eller annan förlust av försörjning under omständigheter utanför hans eller hennes kontroll.

2. Mödrar och barn är berättigade till särskild omvårdnad och hjälp. Alla barn skall åtnjuta samma sociala skydd, vare sig de är födda inom eller utom äktenskapet (FN, 2011).

Slutligen handlar artiklarna 26 och 27 om rätten till kostnadsfri utbildning för alla och envar på grundläggande nivå samt om rätten att fritt delta i samhällets kulturella liv.

Fortsätter man läsandet i FN:s konvention ”Människors ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter” (2011) finner man att konventionsstaterna, där Sverige finns med, i artikel 11 erkänner rätten för var och en till en tillfredsställande levnadsstandard för sig och sin familj,

däribland tillräckligt med mat och kläder, en lämplig bostad samt ständigt förbättrade levnadsvillkor. I samma konvention och i nästföljande artikel (12) står att var och en har rätt till bästa möjliga fysisk och psykiska hälsa.

FN:s barnkonvention talar mycket tydligt om att staten ska tillförsäkra barnet dess rättigheter utan undantag, däribland barnets rätt till ett medborgarskap. Sverige har inte implementerat FN:s barnkonvention i sin helhet i lagstiftningen, men det har införts bestämmelser om barnets bästa i lagtexten, bland annat i socialtjänstlagen och i utlänningslagen (FN, 2011).

2.5. Socialt arbete

/.../socialt arbete, organiserad verksamhet som med fokus på svaga samhällskategorier har till syfte att förhindra att samhällsförändringar och andra förhållanden får förtryckande eller på andra sätt problemskapande sociala eller psykosociala konsekvenser för grupper eller individer. Det sociala arbetet genomförs med analys och metodutveckling på tre nivåer, den strukturella nivån, grupp- och organisationsnivån samt individ- och familjenivån. Den strukturella nivån innefattar samhällsplanering och allmänt förebyggande insatser. Grupp- och organisationsnivån aktiverar grupper och organisationer, främst för social mobiliseringsverksamhet i kommunal regi/.../ (Nationalencyklopedin, 2011).

En av pionjerna inom socialt arbete var Jane Addams. Hon verkade under andra delen av 1800-talet. Hon hade universitetsutbildning och växte upp under trygga förhållanden i USA. En av hennes grundidéer var att fattigdomen skulle bekämpas genom en relation mellan hjälparen och klienten. För att kunna lära av varandra och göra detta möjligt skulle socialarbetarna komma nära de fattiga, helst bosätta sig i fattigkvarteren och dela vardagen med dem. Dessa idéer blev till praktik genom settlementorganisationen Hull House i Chicago. Addams forskning kallas ibland för aktionsforskning. Detta för att hon ville knyta det sociala arbetet till forskningen som bedrevs och menade att människors vardag skulle vara utgångspunkt för denna forskning (Meeuwisse & Swärd, 2006).

Det finns en mängd definitioner av socialt arbete och det är inte helt lätt att ringa in begreppet. Inte ens i litteraturen går det att hitta något entydigt svar. Numer räknas socialt arbete både som praktik och ämne (a.a.). Gemensamt för socialt arbete är syftet att främja människors välfärd, att arbeta med empowerment och med problemlösningar mellan människor och i de miljöer där de befinner sig. Socialt arbete ska också, kanske framför allt verka för social förändring. ”Principer om mänskliga rättigheter och social rättvisa är grundläggande för socialt arbete”. (www.ifsw.org; Meeuwisse & Swärd, 2006).

Enligt Meeuwisse (2006) har frivilligorganisationernas sociala arbete fått ökad betydelse på grund av det hon kallar socialpolitikens gränsmarker. Hon exemplifierar detta genom att påpeka att när det gäller hemlöshet har myndigheterna en tendens att blunda för problemet och bollar det emellan sig på grund av komplexiteten. När det gäller kvinnojourer så sägs det att det är på grund av kommuners dåliga ekonomi som arbetet får ske i frivilligorganisationer (Meeuwisse, 2006). Enligt Nygren (1992) har det under de senaste 30 åren visat sig att det frivilliga sociala arbetet utgör en fortsatt stor del av det sammantagna sociala arbete som

bedrivs i kommuner. Detta trots att det frivilliga sociala arbetet var nästintill osynligt under en längre period. Dock har allt socialt arbete, inklusive det frivilligt baserade arbetet, ändrats och modifierats med tiden. Inte minst, enligt Nygren, på grund av ny kunskap, ny metodik och nya målgrupper. En målgrupp som kan räknas till en av de nyare för frivilligorganisationerna, är de asylsökande som kommer till Sverige på grund av krig, terror och förföljelser i hemländerna (Nygren, 1992).

2.5.1. Rationella och emotionella aspekter av socialt arbete

Leppänen (2005) beskriver hur medarbetare i organisationer i sitt dagliga arbete med klienter får möta sina egna, annan personals och klienternas känslor. För att kunna utföra sitt arbete behöver de leva sig in i klientens situation, men även försöka leva sig in i dennes liv. Medarbetarnas påstådda och upplevda känslor är beroende av den organisatoriska kontext han eller hon arbetar i. Känslor förekommer i alla yrken, men är särskilt viktigt i människobehandlande sådana (Leppänen, 2005).

Det finns, enligt Leppänen (2005) två grundläggande villkor i arbetet med människor oavsett i vilken form av organisation man arbetar med, offentlig eller privat. Det första villkoret innebär att organisationen sätter upp ramar för arbetet och hur det ska utföras. Medarbetaren möter också klienternas skiftande behov och verklighet och måste i sitt förhållningssätt tänka på att både möta klienternas verklighet och samtidigt organisationens krav och ramar för verksamheten. Det andra villkoret i arbete med människor är att arbetet sker i två aspekter, nämligen det rationella och det emotionella. Den rationella aspekten handlar om att få saker och ting gjorda. Detta sker i tre steg, i första steget undersöks och definieras problemet, i det andra steget diskuteras olika åtgärder för problemet tillsammans med klienten och i det tredje och sista steget åtgärdas problemet av medarbetaren. I den rationella aspekten ses klienten som ett föremål för arbetet. I den emotionella aspekten handlar det däremot om att möta och påverka de känslor som arbetet väcker hos medarbetaren, hos klienterna och även hos andra. Eftersom arbetet med känslor innebär att medarbetaren ibland arbetar med mycket känsliga händelser ur klienternas liv, som kan vara riktigt känsloladdade och tunga, måste medarbetaren också möta de känslor som uppkommer under arbetet (Leppänen, 2005).

2.5.2 Förhållningssätt till emotionellt arbete

I Olssons avhandling *Emotioner i arbete – en studie av vårdarbetsares upplevelser av arbetsmiljö och arbetsvillkor* (2008) beskriver hon hur vårdpersonalen måste förhålla sig till det emotionella arbete de utför i förhållande till patienterna, sina kollegor men också i förhållande till sig själva och sina familjer. Därtill utför vårdpersonalen också ett härbärgeringsarbete vilket innebär att de härbärgerar känslor – både sina egna och andras – som uppstår både av och i arbetet med patienter. För att bearbeta sina upplevelser av det emotionella arbetet behöver vårdpersonalen få tillfälle i tjänsten att arbeta emotionellt för varandra, avlasta varandra emotionellt och ge varandra positiv energi. Detta finns det dock inte alltid utrymme för i dagens moderna produktiva och effektiva arbetsliv (Olsson, 2008).

2.5.3. Etik för socialarbetare

Under arbetets gång har vi återkommit till frågan om varför människor väljer att arbeta med socialt arbete och vilka värdegrunder socialarbetaren har samt vad som förväntas rent etiskt av denne. När vi i vår uppsats undersöker vilka emotioner som uppkommer hos socialarbetare när de arbetar med papperslösa samt hur man hanterar dessa emotioner, tror vi att det är av

stor vikt att först förstå under vilken etisk kod dessa socialarbetare arbetar. Dels för att förstå vad de anser vara det viktigaste i arbetet, men också för att förstå vad som förväntas av dem som professionella yrkespersoner.

I Akademikerförbundet SSR:s skrift: ”*Etik i socialt arbete, etisk kod för socialarbetare*” (2006) kan man läsa om den etik socialarbetare ska arbeta efter. Där står att uttrycket socialarbetare gäller för alla som professionellt arbetar med inriktning på socialt arbete. I Sverige finns huvuddelen av det sociala arbetet i den offentliga sektorn, men ett stort socialt arbete bedrivs också av professionella yrkesutövare inom olika frivilligorganisationer, som exempelvis Röda Korset och Svenska kyrkan samt även inom privata företag. Man talar om vikten av en etisk kod för alla socialarbetare för att arbetet ofta har inslag av makt. Makten gör det än viktigare att vara medveten om värderingar inom socialt arbete och hur ens arbete påverkar andra människors liv (SSR, 2006). Eftersom socialarbetare återfinns inom en rad olika yrkesgrupper finns ingen fastställd formulering på hur man ser på sitt grunduppdrag, men i SSR:s skrift kan man läsa ett exempel på en gemensam grundtanke, då det står att socialarbetaren ska ”*arbeta för att fler ska få ett värdigt liv*” (SSR, 2006, s. 6).

Erik Blennberger, doktor i teologi-och livsåskådningsfrågor, har skrivit flera böcker om etik inom socialt arbete. Han föreslår tre etiska grundfrågor som plattform för socialarbetaren. Den första är hur vi uppfattar människans och livets värde, med andra ord människovärdesprincipen som säger att alla människor har ett lika och högt värde oavsett om vi är samhällsnyttiga eller ej, vilken status vi har eller om vi är sjuka eller friska (Blennberger, 2005). Den andra grundfrågan gäller vad som är rätt eller fel gällande handlingar och strukturer. Här kan vi ta hjälp av vedertagna normer och värden såsom respekten för varje människas integritet, frihet och självbestämmande. Rättvisa, jämlikhet, humanitet och solidaritet är andra värden som vi kan använda för att bedöma rätt och fel i handlingar och regler. Den tredje grundfrågan handlar om individen som agerar och dennes moraliska ansvar. Ju mer handlingsfrihet vi har, desto mer ansvar har vi (a.a.).

Blennberger (2005) talar om fem betydelsefulla etiska normer och värden som viktiga grundvalar för socialt arbete. Den första är välfärden. Man kan säga att välfärd är att öka tillgången på resurser för människor. Att öka välfärden för människor som befinner sig i en utsatt situation blir då att försöka se till att den utsatta människan får bättre resurser eller stöd att använda sina egna. Att värna om värdighet – integritet är nästa viktiga grundval, vilket innebär att människor ska behandlas med respekt och intresse och att deras åsikt ska räknas. Vi har också rätt till ett privatliv där man kan vara ifred för människors insyn. Värdighet har också en egen betydelse i socialt arbete i syfte att hjälpa individer få ett värdigt liv. Frihet och självbestämmande kommer som nästa etiska princip som är viktig att arbeta för inom det sociala arbetets sfär. Frihet handlar om att vara *fri från* exempelvis tvång och förtryck, men också *fri att* få uttrycka sin åsikt och att kunna göra egna val. Den handlar om att både respektera och stärka individer och grupper. Den fjärde stöttepelaren är rättvisa som är ett begrepp som genomsyrar det sociala arbetet från början till slut, men som kan betyda olika slags rättvisa i olika sammanhang. Rättvisa kan betyda att behandla lika fall lika. Rättvisa kan också vara att man utgår från människors olika behov. När man talar om social rättvisa betyder det att man utjämnar sociala orättvisor genom att mildra eller hejda en social utsatthet på både individ- och/eller gruppnivå. Den sista av de fem stöttepelarna som Blennberger talar om är jämlikhet i betydelsen att man som socialarbetare ska arbeta för en ökad jämlikhet bland människor och grupper i tilldelandet av samhällets resurser och tillgångar. Blennberger nämner också bemötandes etik som något av det viktigaste för socialarbetare att tänka på i sin professionella hållning (Blennberger, 2005).

2.5.4. Viktiga karaktärs- och personegenskaper för en socialarbetare

För socialarbetaren krävs inte enbart att denne har en stor kunskap inom det sociala arbetets område. För att ha en professionell kompetens fordras inte bara utbildning utan också att man har egenskaper som främjar ett gott och professionellt bemötande. Blennberger talar om karaktärsegenskaper som är speciellt viktiga att besitta för just socialarbetare. Han kopplar dessa egenskaper till bemötandet som han ser som ett uttryck för något vi *är*, inte något vi *gör* (Blennberger, 2005).

I Akademikerförbundet SSR:s skrift: *Etik i socialt arbete, etisk kod för socialarbetare* (SSR, 2006) kan man läsa vilka dessa viktiga karaktärsegenskaper Blennberger talar om är:

- Integritet
- Kritisk självinsikt
- Ansvarstagande
- Mod/civilkurage
- Rättskänsla
- Balanserat omdöme
- Tolerans/vidsynthet
- Empati/lyhördhet
- En grundhållning av respekt, vänlighet och jämlikhet i förhållande till andra

Man menar här att dessa egenskaper dels visar en persons inre hållning, men också ges uttryck åt i handlingar och bemötande. Andra personegenskaper och fallenheter som enligt både Blennberger (2005) och SSR (2006) är viktiga för en socialarbetare att ha tillgång till i det dagliga arbetet är:

- Saklighet och tydlighet
- Kreativitet
- Social kompetens
- Samförståndsvilja och samarbetsförmåga
- Självständighet
- Humor

2.6. Sammanfattning

En papperslös flykting är en person som inte har handlingar som styrker att man har rätt att vistas i landet samt saknar arbetstillstånd. Till gruppen papperslösa flyktingar räknas också de barn som föds i Sverige av papperslösa föräldrar. Enligt Social rapport (2010) finns i Sverige uppskattningsvis mellan 10 000 – 50 000 papperslösa flyktingar. Av dessa är mellan 2 000 – 3 000 barn. Eftersom de är här illegalt har de inga personnummer och finns inte registrerade hos någon myndighet. Dessa människor lever under mycket knappa ekonomiska förhållanden och har en svår bostadssituation. De papperslösas psykiska och fysiska hälsa är enligt flera rapporter generellt dålig. Definitionen på socialt arbete är vid, men själva grunden är att främja människors välfärd, att arbeta med empowerment och med problemlösningar mellan människor och de miljöer de befinner sig i. Socialt arbete ska också verka för social förändring. Det frivilliga sociala arbetet i samhället har under de senaste trettio åren fått ökad betydelse bland annat på grund av nya målgrupper såsom papperslösa flyktingar. Principer om mänskliga rättigheter och social rättvisa är grundläggande för socialt arbete. Enligt de etiska riktlinjer som Akademikerförbundet SSR har upprättat bör en socialarbetare ha person- och

karaktärsegenskaper som exempelvis integritet, kritisk självinsikt och social kompetens och ständigt arbeta för att fler ska få ett värdigt liv (SSR, 2006).

3. Teoretisk referensram

3.1. Inledning

Vi kommer i detta kapitel att redogöra för de teorier vi har valt att använda i analysen av resultatet; rättviseteori samt emotionsteori. Vi börjar med filosofen John Rawls rättviseteori (Rawls, 1999) där vi tittar särskilt på hans tre rättvisepprinciper och därmed vägen till social rättvisa. Därefter redogör vi för emotionernas sociologi där vi finner sociologerna Hochschilds (1983) och Collins (1990) arbeten särskilt intressanta för vår studie.

3.2. Rättviseteorin

Med rättvisa menar Rawls (1999) social rättvisa, vilket innebär att de viktigaste samhällsinstitutionerna ska fördela grundläggande rättigheter och skyldigheter på ett jämlikt sätt, samt bestämma hur vinsterna från det sociala samarbetet ska delas. Orättvisa ojämlikheter som uppstår på grund av börd och naturgivna egenskaper måste kompenseras för att verkligen ge alla samma chanser och rättigheter, menar Rawls. Det är här hans huvudpoäng kommer, då han hävdar att ett rättvist samhälle är ett samhälle där de enda ojämlikheter som får finnas ska främja de svagaste individerna i samhället. Detta ska, enligt Rawls kunna uppnås om alla människor gemensamt bestämde sig för vilka regler och villkor som skulle gälla, utan att veta om sina egna framtida positioner i det framtida samhället. Dessa regler ska instiftas bakom ”en okunnighetens slöja”. Eftersom alla människor strävar efter att ha det bra och för att minimera risken för att få ett odrägligt liv, skulle det bli regler som gagnar flest människor genom att man ordnar samhället på detta vis (Rawls, 1999).

Rawls system har tre principer. Den första är en *frihetsprincip*, som också anses vara en klassisk liberal grundprincip. Frihetsprincipen handlar om att alla personer har rätt till största möjliga frihet, så länge inte denna frihet gör intrång på någon annans. Nästa princip, *differensprincipen* säger att ekonomiska ojämlikheter enbart är accepterade om ojämlikheterna kan bevisas främja de fattigaste i samhället. Hans tredje princip kallas för *principen om lika rättigheter*, *Fair Equality of Opportunity Principle*. Här menar Rawls att samhällets institutioner ska vara utformade så att alla individer med samma medfödda begåvning och målmedvetenhet ska ha samma och lika möjligheter till förmånliga samhällsställningar. Med andra ord läggs stort ansvar på samhället när det gäller individens framtidsmöjligheter. Samhället ska alltså likställa alla människors möjligheter så att endast medfödd begåvning och målmedvetenhet avgör individens framgång (Rawls, 1999).

Rawls menar att ett gott samhälle är uppbyggt efter dessa rättvisepprinciper. Han menar också att det goda samhället ska gynna och inkludera alla medlemmar i samhället. Det är när alla medlemmar har samma förutsättningar och samma inställning till det rättvisa samhället och arbetar för att bygga upp och bevara detsamma som samhället blir stabilt och alla kan få sin plats i det. Det vill säga att när samhället är rättvist, så kommer dess medlemmar att få samma rättvisepuppfattning som samhället självt och då kommer medlemmarna att fortsätta att utveckla och värna om en rättvisa för alla. Rawls anser att människor är sociala av naturen och vill ingå i förbund, dessa förbund kan vara familjen, vänkretsen eller ett arbetsrelaterat förbund och så vidare. I det goda rättvisa samhället, det vill säga det samhälle där alla vill bidra och arbeta för ett fullgott liv efter samma premisser som alla övriga medlemmar i samhället, det är då och först då som social rättvisa uppstår (Rawls, 1999).

3.3. Begreppet emotion och emotionernas sociologi

I Nationalencyklopedin kan man läsa att ordet emotion kommer från franskan och betyder ”sinnesrörelse” och ”sätta i rörelse”. Det handlar om tillstånd som exempelvis rädsla, vrede, glädje eller sorg. Dessa tillstånd kännetecknas av upplevelser och beteendetendenser. Karakteristiskt för emotioner är att de har ett objekt, till exempel något man är arg på eller blir glad åt (Nationalencyklopedin, 2011).

Emotionernas sociologi uppstod på 70-talet som en motreaktion till det förnuftstänk som formade dåtidens sociologiska forskning gällande mänskligt beteende. Enligt Turner och Stets (2005) var bland andra forskarna Arlie Russel Hochschild och Randall Collins bland de första att utveckla denna teori. De hade i sin tur hittat början till emotionella teorier hos de klassiska sociologerna, bland andra Karl Marx, Max Weber och Émile Durkheim. I emotionernas sociologi utgår man från att emotionerna inte bara styr individen och dennes beteende utan också till viss del samhällsutvecklingen. Forskarna har kunnat visa på att emotioner spelar en väsentlig roll i sociala processer, vilket innebär att det därför blir mycket viktigt att samhällsvetenskaperna integrerar den emotionella aspekten i sina förklaringsmodeller. Inom emotionernas sociologi finns flera inriktningar. Sociologen Randall Collins representerar *positivisterna* som inriktar sig på grader av emotionell energi genom att urskilja hur sociala strukturer och interaktioner avgör hur vi förhåller oss emotionellt. Hochschild tillhör de *symboliska interaktionisterna*, vilka undersöker hur de kulturella normerna för emotionellt beteende, så kallade känsloregler, leder till kognitiv kontroll av våra emotioner (Turner & Stets, 2005). Vi kommer i följande stycken att titta närmare på dessa inriktningar.

3.4. Kopplingen mellan emotioner och moral hos individen och i interaktionen

Hos Dahlgren och Starrin (2004) kan man läsa om en av sociologins förgrundsfigurer, filosofen och pedagogen Émile Durkheim. Han förespråkar att man ska arbeta för att upprätthålla balansen i samhället. Detta ska ske genom en socialiseringsprocess där människan tidigt får lära sig hur man ska förstå samhällets normer och regler och på så vis inse vad som rätt och fel, bra och dåligt. Durkheim anser att man med en blandning av emotion och kognition, där inlevelse och identifikation är viktiga komponenter, bygger upp en solidaritet och moral som är hållbar för ett samhälle. Med andra ord anser Durkheim att människors moral blir summan av kopplingen mellan förnuft och känsla. Känslan och förnuftet arbetar tillsammans så att säga och människors moral blir ett uttryck för detta samarbete. Detta fenomen kallar Durkheim ”moral density” – moralisk täthet. Den amerikanska sociologen Randall Collins fortsätter Durkheims tanke när han påstår att människan är medveten om kopplingen mellan de faktiska omständigheterna och de emotioner som binds ihop med dessa. Det är ur Durkheims idéer om moral som Collins utvecklat sitt begrepp ”emotionell energi”. När människor delar sina känslor och erfarenheter med varandra händer något, en emotionell energi byggs upp (Dahlgren & Starrin, 2004).

3.5 Emotionell energi

Den emotionella energin kan vara låg eller hög. Där den emotionella energin är hög finns stor begeistring, självkänsla och handlingskraft. Där det finns hög emotionell energi skapas en stark inspiration att samspela med andra människor. Vi trivs tillsammans med gruppen och vi är villiga att själva leda eftersom de positiva känslor vi själva har lätt smittar av sig till andra i gruppen när vi är tillsammans. Vid låg emotionell energi är det helt motsatta förhållanden, säger Collins. Här attraheras vi inte av gruppen utan försöker undvika den om vi har möjlighet. Vi dräneras på energi och känner oss orkeslösa och nedslagna. Självkänslan slår i

bott och symboler eller ritualer som hör till gruppen ger oss endera ingenting eller till och med avsmak (Dahlgren & Starrin, 2004).

Enligt Collins (1990) handlar emotionell energi också om moral och innefattar föreställningar om av vad som är rätt och fel. Är man full av emotionell energi känner man sig som en bra och värdefull individ som handlar kärleksfullt och osjälviskt för en god sak. Har man däremot låg emotionell energi känner man sig misslyckad och har en osäkerhet om det man gör är rätt. Hela våra liv består av interaktioner, en del av större betydelse än andra. Somliga mänskliga möten ger oss energi - andra dränerar oss. Resultatet blir att vi ökar eller minskar den emotionella energin hela tiden. Collins menar att ju mer solidaritet som genereras i en interaktion, desto högre emotionell energi lagras hos människan. Denna lyckade interaktion gör att en människa kan fortsätta känna hög emotionell energi när hon är ensam. När interaktionen varit negativ får vi motsatt effekt: individen dräneras på energi och känner missmod. Dessvärre tas denna låga emotionella energi med in i vardagen och man känner sig bedrövad också när man är ensam. Collins talar om tre komponenter som finns med när samhällsliga folkrörelser bildas och människor blir engagerade. För det första samlas människor fysiskt och är ytterst medvetna om sitt deltagande i gruppen. För det andra så finns det gemensamt fokus för denna grupp och man gör saker tillsammans. För det tredje skapar detta samspel en gemensam känsla där förnuft och emotioner blandas. Här uppstår emotionell energi och solidaritet. Känslor av entusiasm, stolthet och tillit till gruppen utvecklas (Collins, 1990).

3.6. Hochschilds emotionella lönearbete och emotionella arbete

Emotionellt lönearbete innebär att lönearbetaren utför och arbetar efter arbetsgivarens instruktioner och riktlinjer. Detta arbete ska också ske interaktivt mellan arbetaren och klienten/kunden. Känslor ska också framkallas både hos sig själv och hos klienten/kunden. Enligt Hochschilds emotionssociologi (1983) så är själva utgångspunkten att man som lönearbetare antingen känner de känslor man ska förmedla eller så gör man det inte. Gör man inte det så kan man antingen låtsas att man känner de "rätta" känslorna eller så arbetar man med sig själv och faktiskt lyckas frammana de känslorna som man "bör känna". När man låtsas känna de "rätta" känslorna, det vill säga det ytliga agerandet, kallar Hochschild för surface - acting. Det mer djupa agerandet kallar hon deep - acting. Skillnaden mellan det man känner och det man visar upp för andra benämns som emotionell dissonans. Emotionell konsonans däremot är det tillstånd där man inte behöver reglera vare sig sina känslor eller känslouttryck utan spontant känner det som anses vara de rätta känslorna. Det finns tillfällen då man känner för mycket för de klienter/kunder man arbetar med och då kan den emotionella konsonansen övergå till emotionell dissonans (Olsson, 2008). I yrkeslivet är man dagligen med om många olika upplevelser. Ibland är närvaron större än andra gånger. Detta kan göra att reaktionerna på dessa händelser är så varierande, att man ibland måste framkalla känslor eller försöka förändra dem, medan man andra gånger får hålla känslorna tillbaka. Detta sätt att hantera känslorna på kallas emotionell hantering. Emotionell hantering används ofta synonymt med emotionellt arbete – ”*Genom emotionell hantering utför vi emotionellt arbete*” (Olsson, 2008, s. 146).

Att arbeta emotionellt kan få konsekvenser i form av olika kostnader för den som utför det emotionella lönearbetet (Hochschild, 1983). Om man inte balanserar sin närvaro i arbetet och har kontroll över det så kan lönearbetaren drabbas i någon form av dessa kostnader. Att vara för närvarande i arbetet kan resultera i utbrändhet men att vara för avståndstagande och ha

alltför stor distans till arbetet kan leda till cynism eller skuldkänslor. Att uppleva socialt stöd från sina arbetskamrater och den sociala samhörigheten på arbetsplatsen är också viktig för att kunna bearbeta de känslor som arbetet medför. Att få avreagera sig, att få diskutera och att få prata med någon kollega och att exempelvis få stämna av sina känslor gentemot vissa personer som man möter i arbetet är väldigt viktigt enligt Hochschild. Det är mindre troligt att finna socialt stöd hos den eller de man för tillfället arbetar med, eftersom det är samhörigheten och arbetslaget på arbetsplatsen som är till hjälp (Hochschild, 1983).

3.7. Sammanfattning

John Rawls har utvecklat en rättviseteori där han med rättvisa menar social rättvisa, vilket innebär att de svagaste i samhället bör kompenseras för att alla ska få samma chanser och samma rättigheter. Rawls menar att ett rättvist samhälle är ett samhälle där de enda ojämligheter som finns främjar de svagaste individerna i samhället. Rawls system har tre principer. Den första är en *frihetsprincip* som handlar om att alla personer har rätt till största möjliga frihet, så länge inte denna frihet gör intrång på någon annans. Nästa princip, *differensprincipen* säger att ekonomiska ojämligheter enbart är accepterade om de är kan bevisas främja de fattigaste i samhället. Rawls tredje princip är *principen om lika rättigheter*. Den innebär att samhället ska vara utformat så att alla individer med samma medfödda begåvning och målmedvetenhet ska ha lika möjlighet till fördelaktiga platser i samhället.

Nästa teori, emotionsteori är hämtat från emotionernas sociologi. Där utgångspunkten är att emotionerna inte bara styr individen och dennes beteende utan också till viss del samhällsutvecklingen. Inom emotionernas sociologi finns flera inriktningar, bland andra *positivisterna* och *de symboliska interaktionisterna*, där positivisterna fokuserar på grader av emotionell energi genom att urskilja hur sociala strukturer och interaktioner avgör hur vi förhåller oss emotionellt. *De symboliska interaktionisterna* tittar på hur de kulturella normerna för emotionellt beteende, så kallade känsloregler, leder till kognitiv kontroll av våra emotioner.

4. Material och metod

4.1. Inledning och uppstart

Detta kapitel börjar med att beskriva upptakten till studien. Därefter redovisas den kvalitativa datainsamlingsmetoden, intervjuguiden och observationen. Sedan redovisas hur urvalet inför intervjuerna gjordes, redogör för intervjusituationerna samt presenterar informanterna. Därpå beskrivs bearbetning och analys av det insamlade materialet. Till sist diskuteras reliabiliteten, validiteten och generaliserbarhet i studien samt redogörelse för de etiska överväganden som gjorts.

Uppsatsarbetet började med att kontakta en församling inom Svenska Kyrkan som vi tidigare hade haft kontakt med i ett helt annat sammanhang. Vi visste att församlingen bedrev ett strukturerat arbete bland papperslösa flyktingar i samverkan med andra aktörer. Vi förklarade avsikten med kontakten och frågade om vi kunde få studera deras sociala arbete bland papperslösa flyktingar. De sa ja till detta och tid bokades för besök i församlingen.

4.2. Val av datainsamlingsmetod

Vi bestämde oss för att en kvalitativ forskningsmodell där fyra till fem intervjuer med hjälparbetare från olika yrkes- och utbildningsbakgrund var den mest lämpliga metoden för forskningsområdet. Vårt resonemang bygger på att den kvalitativa forskningsmetoden är den för ändamålet, främsta metoden då det är samtalet, där intervjupersonernas egna upplevelser och skildringar av arbetssituationen och känslorna står i centrum (Kvale 1997). Att kvantitativt göra denna undersökning var inte ett alternativ, då det inte fanns nog många respondenter i arbetslaget. De var helt enkelt för få för att få bra och generaliserade svar på enkätfrågor. Dessutom är det svårt att göra enkätfrågor i ett ämne som emotioner, där följdfrågorna kan bli de viktigaste för resultatet. Vi beslöt oss även för att göra en icke deltagande observation under den så kallade flyktingkvällen. Detta för att se det faktiska sociala arbetet.

4.3. Intervjuguide

När vi skulle konstruera vår intervjuguide utgick vi från Kvales (1997) beskrivning av en halv-strukturerad intervjuform eftersom vi ville ha berättande svar för att få fram just emotionerna. Vi gjorde som Kvale beskriver; man utgår från forskningsfrågorna och mejslar fram öppna intervjufrågor utifrån varje forskningsfråga. Vi använde oss också av en så kallad trattmodell där vi började konstruera öppna frågor för att få beskrivande svar. Med utgångspunkt från vårt valda forskningsämne blev det frågor om intervjupersonens kunskap i problemet och historia i arbetet. Sedan fortsatte vi med frågor om det praktiska i arbetet för att till sist gå över till emotioner och det mer psykiskt påfrestande delen av arbetet. Eftersom vi använde oss av öppna frågor utgick vi från att det skulle falla sig naturligt med följdfrågor (Kvale, 1997). Att omvandla våra forskningsfrågor till enkla, korta intervjufrågor enligt Kvales modell krävde en hel del tankeverksamhet och arbete. Detta för att få till sådana frågor som skulle ge berättande svar (se bilaga 1). Vi bestämde oss här för att utesluta frågor om förhållningssättet till arbetet eftersom det kan vara svårt att beskriva i en intervjusituation och för att vi trodde oss kunna utläsa förhållningssättet genom frågorna om känslor och hanterbarhet.

4.4. Icke deltagande observation

Vi beslöt oss också för att genomföra en observation om hur själva arbetet med de papperslösa flyktingarna bedrivs. Detta för att vi, innan intervjuerna, skulle få en övergripande bild och inblick i hur det kan vara att arbeta socialt på detta sätt i vardagen och därmed också få en större förståelse. Kanske skulle också flera, för intervjuerna, relevanta frågor väckas under observationen. Därför valde vi att under en kväll observera det praktiska arbetet. Observationen var öppen, hjälparbetarna var medvetna om att vi var där och det var ingen som ifrågasatte vår närvaro. Det var en icke deltagande observation där vi kunde komma och gå som vi ville utan att det uppmärksammades. Eftersom det var över tvåhundra flyktingar och säkerligen cirka femtio personer som arbetade i de olika lokalerna samt rörelse av folk hela tiden, kunde vi observera utan att det påverkade informanterna. Det blev på så vis ingen observatöreffekt, det vill säga att informanterna visade upp det de förmodade att vi ville se (Jacobsen, 2007). Valet av plats för observationen var självklar eftersom det alltid är i kyrkans lokaler som arbetet med de papperslösa pågår. Detsamma gäller valet av tid, då det alltid är samma veckokvällar och alltid börjar samma tid, för att vara tills alla har fått den hjälp de behöver för tillfället. Vi valde att komma från start och stanna så länge det var aktivitet för att få en så sanningsenlig bild av flyktingkvällen som möjligt (Jacobsen, 2007). Observationen blev så småningom en beskrivande del av uppsatsen och redovisas i resultatdelen. Vi ställde heller inga frågor under tiden det pågick. De frågor som dök upp skrev vi istället ner och tog med oss till nästa dags möten med de anställda i församlingen. Observationen var mycket innehållsrik och lärorik.

4.5. Urval och presentation av informanterna samt intervjusituationen

När vi gjorde upp om studiebesöket med församlingen, bad vi om att medarbetarlaget skulle välja ut fem medarbetare med skiftande funktioner inför våra intervjuer. Detta för att få en inblick i om man reagerade olika beroende på vilken yrkesgrupp man tillhörde och vilken utbildning man hade. Av okänd anledning, antagligen ett missförstånd mellan oss och vår kontakt i församlingen, hade detta inte gjorts när vi kom dit. Därför fick vi själva gå runt och fråga lämpliga medarbetare om de hade tid att bli intervjuade av oss. Det visade sig gå alldeles utmärkt och vi kunde boka in intervjutider nästkommande dag med en husmor, präst, diakoner och musiker. Tyvärr fick vi på grund av sjukdom, ställa in intervjun med en av husmödrarna. Det hade varit intressant att intervjuat husmor i församlingen, då hon hade en annan bakgrund än de övriga informanterna. Hon var invandrare och hade inte en kyrklig utbildning.

Informant 1: Diakon, man. Har jobbat som diakon i över tio år. Vuxna barn. Bor i grannkommunen.

Informant 2: Musiker, kvinna. Har jobbat med socialt arbete innan musikerutbildningen. Har familj. Bor i grannkommunen.

Informant 3: Präst och arbetsledare, kvinna. Har tidigare arbetat i andra församlingar där socialt arbete har varit centralt. Har familj. Bor i närområdet.

Informant 4: Diakon, kvinna. Har arbetat som diakon i över tjugo år. Har familj. Bor i närområdet.

Innan varje intervju underrättades samtliga informanter om de forskningsetiska reglerna (dessa regler förklaras i kapitel 4.7. etiska överväganden) och riktlinjer som gäller för en forskningsintervju. I intervjusituationen delade vi in arbetet så att en av oss ledde intervjun

och den andra observerade samt kom med följdfrågor och inlägg. Vi bytte intervjuposition för varje ny intervju. Varje intervju tog mellan fyrtiofem och sextio minuter och vi använde oss av en halvstrukturerad intervjuguide, det vill säga på förhand bestämda frågor med lämpliga följdfrågor (Kvale, 1997). Alla intervjuer utom en gjordes i respektive arbetsrum, den fjärde gjordes i en allmän lokal i församlingshemmet med stängd dörr. Intervjuerna spelades in med hjälp av en diktafon.

4.6. Bearbetning och analys

Hela materialbearbetningen började med att teckna ner vår observation med hjälp av de stöd- och minnesanteckningar vi skrivit ner under kvällen. Vi började med just observationen eftersom den då fortfarande var färskt i minnet, för att säkerställa att den blev så korrekt återgiven som möjligt. Det är, enligt Fangen (2005) viktigt att vid en observation anteckna bra och beskrivande, för att senare kunna återvända till materialet och återge det i skriven text utan att lägga efterkonstruerande värderingar i det man observerat (Fangen, 2005).

Efter detta gick vi vidare med att transkribera intervjuerna från diktafoninspelningarna. När det digra arbetet var klart fortsatte vi med att aidentifiera våra informanter genom att kalla dem för informant ett, två, tre och fyra. Vi ansåg att det var bra att ha det gjort inför nästa steg i bearbetningen, som för oss var att börja arbeta enligt Malteruds systematiska textkondensering i fyra steg (Malterud, 1998). Vi började med att läsa igenom alla transkriberingar för att få ett övergripande helhetsintryck av materialet. Redan nu plockade vi fram våra frågeställningar, för att med hjälp av dessa leta upp preliminära teman utifrån materialet. Temana blev på detta vis mycket tydliga och vi kunde redan från start använda dem genom hela bearbetningen. Temana var: positiva känslor, det bästa i arbetet, negativa känslor, det svåraste i arbetet, dubbla känslor, hantering av känslorna, förhållningssätt till arbetet samt drivkraft. Nästa steg var dekontextualiseringen. Vi kodade texten, det vill säga flyttade ut den text ur transkriberingarna som handlade om de olika temana och placerade de olika styckena under passande tematiska rubrik samt vilken informant som sagt vad. När vi kodade textbitarna upptäckte vi att vi borde slå ihop temat positiva känslor med det bästa i arbetet samt negativa känslor och det svåraste i arbetet, då dessa teman gick i varandra i informanternas intervjuer.

Nästa steg i textkondenseringen var att sortera ut vilka textbitar som var tydligare än de andra om man såg till frågeställningarna samt att textbitarna visade på olika nyanser i beskrivningen av de olika temana. Än en gång lyftes vissa textavsnitt ut, denna gång för att användas som material för att skriva en deskriptiv mellantext om det informanterna uttalat sig om i respektive tema eller att användas som citat i resultatdelen. Till sist gjorde vi en rekontextualisering, det vill säga kontrollerade att vi kunde relatera de svar vi nu skrivit ner i dekontextualiseringen med det sammanhang de hämtats från (Malterud, 1998). När vi sedan tolkade och sammanställde de olika temana så såg vi att resultatet gav svar på våra frågeställningar. I arbetet med att analysera resultatet utgick vi återigen från våra frågeställningar och analyserade svaren på varje frågeställning för sig. Själva analysen utfördes på så sätt att vi studerade svaren genom våra valda teorier; rättviseteorin och emotionsteorin. Det slutliga resultatet och analysen redovisas under respektive frågeställning. Det finns alltid en risk med att tolka intervjuer genom att man använder sig själv som filter. Det gäller att försöka vara så objektiv som möjligt i sin tolkning och att använda sig av de valda teorierna för att minimera risken för en alltför subjektiv tolkning.

4.7. Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet

Enligt Jacobsen (2007) avser begreppet reliabilitet i en kvalitativ studie att mäta om undersökningen är pålitlig och trovärdig. När det gäller den kvalitativa metodens individuella intervju och observation måste man vara medveten om att en viss risk för intervjuareffekt respektive observationseffekt alltid föreligger. Därutöver kan också en kontexteffekt uppkomma, det vill säga att platsen där observationen eller intervjun genomfördes kan framkalla vissa resultat. För att försöka höja reliabiliteten på studien har vi använt både intervjuer och en observation av arbetet som datainsamlingsmetoder. Dessa två metoder kan komplettera varandra och avslöja svagheter och förstärka starka sidor (Jacobsen, 2007).

Validitet är ett begrepp som kontrollerar att det man mätt i sin undersökning är det man avsett att mäta (Kvale, 1997). I vår undersökning har vi under hela arbetet metodiskt och systematiskt återvänt till våra frågeställningar. Detta eftersom det har varit lätt att glida över på flyktingarnas situation i våra diskussioner då det området är mycket intressant. Att på detta sätt noggrant och kontinuerligt gå tillbaka till frågeställningarna har hjälpt oss höja att validiteten.

När det gäller både reliabiliteten och validiteten anser vi att de är höga. Detta med tanke på att vi varit grundliga i bearbetningen av materialet, det vill säga gällande både transkriberingen av intervjuerna och därefter den systematiska textkondenseringen i fyra steg (Malterud, 1998). Med andra ord har vi behandlat materialet med stor noggrannhet och på så vis höjt både tillförlitligheten och kontrollen av att vi mätt det vi avsåg att mäta.

Med den kvalitativa forskningsmodell vi har använt oss av kan man inte generalisera. Detta eftersom vi enbart undersökt en arbetsplats och informanterna är få fysiska personer. Vi har dessutom inte intervjuat fler än högst två personer med samma utbildning, vilket gör att man för den skull inte heller kan generalisera eller jämföra hur en yrkeskategori kan tänkas reagera jämfört med en annan.

4.8. Etiska överväganden

Vi har arbetat under de forskningsetiska regler och riktlinjer som är antagna av Humanistiska och samhällsvetenskapliga forskningsrådet. Vi har vid varje moment i arbetet försökt ta hänsyn till dessa etiska överväganden (Kvale, 1997). Bland rådets regler och riktlinjer ges särskild akt på de fyra huvudkraven som är:

Informationskravet – Forskaren ska informera alla deltagare om forskningens syfte.

Samtyckeskravet - Deltagare i en undersökning har rätt att själv bestämma över sin medverkan.

Konfidentialitetskravet - Alla deltagare ska behandlas med konfidentialitet och personuppgifter ska förvaras så att ingen obehörig kan ta del av dem.

Nyttjandekravet - Alla uppgifter insamlade av enskilda personer får endast användas för forskningsändamål (Vetenskapsrådet, 2011).

Vi informerade vår kontaktperson i församlingen om de forskningsetiska kraven i samband med frågan om vi kunde använda församlingen och några medarbetare i forskningssyfte. Efter detta samrådde arbetsledaren med arbetslaget där man fick frågan om medverkan i forskningen om emotioner i socialt arbete. Arbetsledaren förklarade vid samma tillfälle vilka forskningsetiska regler och riktlinjer som gäller i detta forskningsarbete. När arbetslaget sagt ja till medverkan i vår studie, meddelade de att församlingen ville vara anonym, då det ligger i

både deras och de papperslösa flyktingarnas intresse att inte dra uppmärksamhet till församlingen och det sociala arbete som bedrivs där. Detsamma gäller samtliga av medarbetarna och informanterna som alla är aidentifierade. Även den ideella organisationen med de olika yrkeskategorierna representerade och som är knuten till Röda Korset är aidentifierad. Inför varje intervju fick informanterna information om de forskningsetiska krav som gäller. Informanterna ska kunna känna sig trygga i att deras identitet är skyddad. Det är särskilt viktigt att tänka på då man eventuellt utelämnat mycket av sig själv och sina känslor i intervjusituationen. Alla uppgifter som är insamlade angående enskilda personer eller församlingens arbete förvaras på säker plats så ingen obehörig kan ta del av dem. Uppgifterna kommer inte att användas till något annat än vår studie och de kommer att förstöras när uppsatsen är godkänd.

4.9. Sammanfattning

Vi bestämde oss för en kvalitativ forskningsmodell med fem djupintervjuer med hjälparbetare från olika yrkes- och utbildningsbakgrund samt en icke deltagande observation av det arbete som utfördes. Tyvärr blev en intervju inställd. Vi använde en halvstrukturerad intervjuguide till intervjuerna. Efter avslutad materialinsamling började vi bearbeta materialet med hjälp av en systematisk textkondensering. Sedan analyserades resultatet genom rättviseteorin samt emotionsteori. Angående reliabiliteten och validiteten anser vi att de är höga eftersom vi har varit grundliga i bearbetningen av materialet och på så vis höjt tillförlitligheten och kontrollen av att mäta det vi skulle. Att generalisera vår studie är inte möjligt då informanterna var för få och vi enbart studerade en arbetsplats. För församlingens och medarbetarnas skull har vi gjort noggranna etiska överväganden och informerat samtliga deltagare om de krav som gäller för en forskningsstudie.

5. Resultat och analys

5.1. Inledning

Inledningsvis beskrivs församlingen och deras arbetssätt. Därefter görs en redogörelse för observationen i församlingens lokaler. Därefter fortsätter vi med en analys av intervjuernas resultat. I denna resultatanalys utgår vi från syfte och frågeställningar.

5.2. Beskrivning av församlingen och deras arbetssätt

Nedan beskrivning av församlingen har sammanställts av fakta hämtat från den kommuns hemsida där församlingen är geografiskt belägen, församlingens egen hemsida, nätverket ”Framtiden bor hos oss” (FBHO) hemsida, boken *Exposure – som synsätt, förhållningssätt och arbetssätt* (Starke, 2010), fakta från migrationsverket samt en intervju med kyrkoherden i församlingen, där hon beskriver församlingens sociala arbete och verksamhetsidé.

Församlingen är geografiskt belägen i en typisk storstadsförort, där tillhörigheten till Svenska kyrkan ligger under 25 procent. Här bor runt 16 000 registrerade invånare som härstammar från långt fler än hundra olika länder och som talar upp till femtio olika språk. Därutöver finns asylsökande som bosätter sig hos släktingar och vänner i församlingens område i väntan på besked från Migrationsverket, detta hellre än att bo på någon av flyktingförläggningarna. Sedan tillkommer de papperslösa, vilket kan innebära att det i en vanlig hyreslägenhet kan bo upp till fem extra personer. Förorten är fattig och segregerad och vi ser både bostadsområden som är relativt välmående, men också de som är mycket underhållsmässigt eftersatta. I detta område lever och verkar alltså denna församling inom Svenska Kyrkan.

Församlingen har under åren utvecklat sin verksamhet till att erbjudas alla boende i förorten. Tillgängligheten för alla blir mycket tydlig i deras verksamhetsidé där man påtalar att församlingen ska stå upp för varje människas unika värde och att man ska arbeta för att hjälpa människor till förankring och tillhörighet. Det står i verksamhetsidén att församlingen ska skapa mötesplatser och bygga broar mellan människor. Dessutom ska de vara en positiv kraft i närsamhället, påtala orättvisor och vara pådrivande för en förändring i samhället. Församlingen vill som kyrka verka där de står och vara en kyrka för alla, oavsett religions- eller kyrkotillhörighet. Detta har fått till följd att man är en fysiskt öppen kyrka, dit alla är välkomna in varje dag för en pratstund och en kopp kaffe eller för att få regelrätt hjälp och stöd. Kyrkan är bemannad hela dagarna och även vissa kvällar för att kunna hjälpa människor både praktiskt och med råd och stöd i den mån de tillgångar som efterfrågas finns. För att klara av detta har församlingen många samarbetspartners i organisationer och nätverk, bland andra hjälporganisationen Röda Korset, återvinningsorganisationen Allwinn, människorättsorganisationen Ingen – Människa – Är - Illegal, andra närbelägna församlingar inom Svenska Kyrkan, frikyrkosamfund samt samfund från andra kristna kyrkor som exempelvis syrisk-ortodoxa församlingen med flera. Nätverket FBHO är ett viktigt inslag i det stora arbetet med papperslösa flyktingar. Genom FBHO sammanförs församlingar inom Svenska Kyrkan i storstadsmiljö och tar del av varandras erfarenheter gällande bland annat arbetet med de papperslösa. Gemensamt lyfter de frågor som integration och mångfald och arbetar också bland annat med att väcka opinion i frågor om utsatthet och utanförskap i vårt samhälle.

Arbetet med att bli den kyrka som man idag är, har varit en lång process som tog sin början för ungefär 10 år sedan. Det började med att dåvarande ledningen rent konkret öppnade upp kyrkans fysiska dörrar så att folk i närområdet hade möjligheter att besöka kyrkan och träffa

personal varje dag. Bland funktionerna i personalgruppen finns; vaktmästare, husmödrar, musiker, pedagoger, diakoner, präst och kyrkoherde, den senare leder också arbetslaget. Detta är de funktioner som lönearbetar. Förutom lönearbetarna finns ett stort antal volontärarbetare som har skiftande arbetsuppgifter, bland annat kan nämnas; skötsel av secondhand butiken, gudstjänst- och/eller kafévård, jobba med praktiska detaljer som mat-, fika-, kläd- samt hygienartikeldistribution på den så kallade flyktingkvällen.

Om man ska arbeta så nära utsatta människor behöver man enligt kyrkoherden vara en stark arbetsgrupp som känner stöd av varandra och som går åt samma håll. Det behövdes alltså ett gemensamt tankesätt hos personalen när man gick in i arbetet med den fysiskt öppna kyrkan och man började så småningom använda sig av en metod som kallas *exposure*. Det är en metod för att många ska kunna göra en gemensam omvärldsanalys, där alla medarbetares åsikter och perspektiv får komma fram och visas samma värde. I församlingens fall går den ut på att var och en av de anställda går en promenad till en viss plats i närområdet och sätter sig ner och tar in nuet. Med sig har man tre frågor som man ska besvara under tiden man sitter där: 1) Vad ser jag? 2) Vad känner jag? 3) Vad tänker jag om det jag ser och känner? När alla i personalgruppen gjort detta är det dags för den externa metodledaren att leda ett samtal där alla får redovisa vad de svarat på de tre frågorna och resonera om svaren. Tillsammans bygger de bilden av omvärlden som brickor som läggs intill varandra. På detta vis kommer man gradvis in i samma tänk eftersom man nu ser allt det de andra också ser. Man använder sig ännu då och då av *exposure* för att göra en uppdatering av omvärldsanalysen. Personalen vittnar om hur bra den här metoden fungerar och hur de känner sig delaktiga i arbetet och trygga i sina arbetsroller tack vare att de tillsammans, med *exposure* som verktyg, tydligt visar vad som är kärnan i verksamheten och huvuduppgiften i arbetet. Metoden används också individuellt i arbetslaget och då i syfte att få tömma sig på intryck och upplevelser för att under en dag kunna ta in ännu fler i mötet med människor.

Med sin verksamhetsidé i botten arbetar församlingen med flyktingarna/invandrarna i tre olika nivåer; de som har uppehållstillstånd, de asylsökande och de papperslösa. När det gäller de flyktingar som redan har uppehållstillstånd har församlingen ett integrationssamarbete med olika organisationer och samfund där man försöker rusta flyktingen/invandraren för att leva i Sverige med allt vad det innebär med traditioner, språket, söka arbete, kulturen och så vidare. Bland de asylsökande, som således saknar uppehållstillstånd, finns mycket psykisk press och oro. Det innebär att behovet av råd- och stödsamtal är stort. Församlingen samarbetar även här med olika partners för att kunna hjälpa så många som möjligt med samtalsstöd, praktisk hjälp och råd. När det gäller arbetet med de papperslösa jobbar församlingen handfast och praktiskt med direkthjälp som distribution av mat, kläder och hygienartiklar samt stödsamtal. De samarbetar också med en ideell organisation knuten till Röda Korset, där olika yrkesgrupper såsom; läkare, tandläkare, jurister, psykologer, terapeuter, och sjukgymnaster för att nämna några, tillsammans arbetar med att hjälpa de papperslösa med sitt yrkes speciella kompetens.

Att hjälpa papperslösa flyktingar är en laglig verksamhet. Det är inte förbjudet att hjälpa en människa med mat, kläder och sjukvård. Man begår alltså inget lagbrott när man som medarbetare i församlingen utför sitt dagliga arbete eller när man likt de individer som arbetar ideellt, gör en insats på sin fritid för de papperslösa. Det handlar istället om det moraliska synsättet hos de som arbetar; hur man ser på att man hjälper en människa att illegalt uppehålla sig i ett land genom att ge direkthjälp. Församlingens medarbetare har en gemensam hållning gällande just detta: - ” *Vi gömmer inte människor, men för varje människa som knackar på dörren så öppnar vi och gör vad vi kan för att underlätta för henne* ”.

5.3. Flyktingkvällen

Redan vid 17-tiden börjar folk komma till församlingshemmet. Barn, kvinnor och män i alla möjliga tänkbara åldrar och nationaliteter strömmar in genom de öppna dörrarna. Stora samlingshallen fylls snabbt och folk som inte får plats där inne står tätt tillsammans i hallen, trappor och andra små utrymmen i församlingshemmet. Det står även en hel del människor utanför och väntar. Det serveras gratis kaffe, te och vatten tillsammans med mängder av olika slags vetegröd som organisationen Allwinn varit dit med under dagen. Allwins medarbetare har åkt runt till stadens bagerier och SevenEleven-affärer för att hämta gårdagens osålda bröd som skänks till församlingens arbete. Det pratas, kramas, umgås eller bara sitta stilla i väntan på att den ideella organisationen knuten till Röda Korsets alla yrkesmänniskor ska sluta sina ordinarie arbeten och komma på plats för att öppna sin mobila mottagning för kvällen. Ganska snart börjar man se allt fler män och kvinnor med skyltar med ett stort rött kors på som rör sig i lokalerna. De går snabbt och målmedvetet med post-it lappar i händerna, redo att klistra upp dem på dörrarna till kontor, förråd, fikarum och andra smålokaler. På lapparna står det namn och yrke. Förrådsrummen och kontoren har förvandlats till olika slags mottagningsrum för läkare, tandläkare, jurister, psykologer, sjukgymnaster, terapeuter, optiker och till och med frisörer! De flesta av de papperslösa flyktingarna som kommit dit nu under kvällen, har redan beställt tid i förväg till den de behöver träffa. Det har de gjort endera genom att ringa stiftelsen själva eller så har de fått hjälp av församlingens medarbetare med att göra en tidsbeställning. Det finns också de som kommit dit akut och ställer sig i kö utanför i väntan på att alla de med förbokade tider ska bli klara.

Nere i källaren på församlingshemmet finns det stora lokaler som är anpassade för barnverksamhet. Här nere finns nästa ideella organisation på plats för att börja kvällens arbete. Det är organisationen *Ingen – Människa – År - Illegal* som från klockan 18 och framåt midnatt ska arbeta med att ta hand om alla de hjälpsökandes barn. Det är tur att lokalerna är rymliga, för barnen är många och i olika åldrar - allt från små bebisar vars mammor är inne hos doktorn eller juristen - upp till tonåringar. De ideellt arbetande från denna organisation är kvinnor och män i 20 års ålder. De pysslar, bakar, spelar bandy, pingis, sällskapsspel och tittar i böcker tillsammans med barnen. De tröstar, vagnar, sover de yngsta och letar efter försvunna föräldrar med gråtande barn i handen. De skojar, skrattar, kittlar och talar hemgjort teckenspråk med barn som inte förstår svenska.

Några andra unga volontärer från Röda Korset hittar vi i källarens kläd- och leksaksförråd. Förrådet är fyllt av begagnade kläder, skor, leksaker, barnböcker och en och annan prydnads-sak. Här slussas några papperslösa i taget in i lokalen för att där få chans att hitta kläder, skor och leksaker till familjens alla medlemmar. Det är bara att ta det man behöver, det kostar ingenting.

Klockan 18 är det proppfullt i stora salen men det finns på något underligt sätt en ordning i det som sker. Organisatörerna från Röda Korset går fram och tillbaka mellan stolar och bord med journaler och mediciner. De hämtar nya patienter/klienter och för dem till de rätta mottagningsrummen. Samtidigt som detta sker, distribuerar församlingens medarbetare - både lönearbetare och volontärer - schampo, bindor, blöjor, våtservetter, bröd, spagetti och köttfärsås förpackat i plastpåsar i storlek passande en fyra personers familj - ut till de papperslösa som vill ha. Hygienartiklarna som delas ut är endera skänkta till församlingen eller inköpta av skänkta pengar. Maten kommer från en skola i kommunen som en gång i veckan lagar mat till etthundra personer fler än antalet barn på skolan. Personalen på skolan är medvetna om att det de gör inte är sanktionerat av kommunledningen, men tänker fortsätta med detta tills de blir stoppade. Att dela ut förnödenheter till så utblottade människor upplever

vi som ett mycket känslomässigt arbetsam uppgift. Många av kvinnorna var förtvivlade och ville ha mer än de fick. Några blev helt utan, då maten tagit slut när de kommit fram till distributionsplatsen. Känsloutbrotten, ilskan och uppgivenheten var mycket påtaglig.

Den kväll vi besökte församlingen kom det uppskattningsvis drygt tvåhundra hjälpsökande. De förnödenheter som delades ut tog slut snabbt och det gjorde även kaffemuggarna i papp. Folk uppmanades skölja ur sina koppar och dela med sig, vilket de också gjorde, och just detta är det som kännetecknar den här kvällen; att alla vill väl. Trots det stora antalet människor som söker hjälp och som har problem, är sjuka och hungriga, är så gott som helt utblottade och många gånger traumatiserade från sina hemländer är det lugnt och man samarbetar. Enda gången det blir upprörd stämning är vid distributionen av hygienartiklarna och maten, men den konflikten lade sig snabbt.

Flyktingkvällen slutade vid 23.30- tiden den här gången. Då hade alla som sökt hjälp fått träffa någon som i alla fall försökt hjälpa dem. Alla som ville hade fått en kopp kaffe eller te med vetebröd till. Barnen hade fått leka en stund och några hade med sig mat eller kläder hem. Det var trötta men nöjda kyrkliga medarbetare som tackade och vinkade iväg slitna samarbetspartners, för att sedan diska bort det sista och ta bussen hem för kvällen.

5.4. Resultat och analys av intervjuerna

Nedan redovisar vi resultatet och analysen utifrån studiens tre frågeställningar. Vi börjar med drivkraften hos de som väljer att arbeta med papperslösa flyktingar. Därefter kommer frågeställningen om vilka känslor/emotioner som väcks och hur man hanterar dess. Vi avslutar med frågeställningen om vilket förhållningssätt de har till sitt arbete. I samtliga frågeställningar kopplar vi resultatet analytiskt till ett rättvise- respektive emotionsteoretiskt perspektiv.

5.4.1. Vad är drivkraften hos de som väljer att arbeta med papperslösa flyktingar?

Det fanns flera aspekter av drivkraft. Dels är det att man själv varit en utsatt person och känner en stark vilja att hjälpa andra mer utsatta, men också för att man känner en tillfredsställelse i att göra skillnad för människor. Gemensamt för dem alla är att de drivs av tanken på att alla människor har lika värde och ska behandlas jämställt. Informant tre säger så här:

”Oavsett vilka de är och vilken bakgrund de har så vill jag tro att, jag vill tro på varje människa. Dels tro på att de har behov av det goda livet men även vilja bidra till att goda samhället själva. /.../ Så att för mig är det den inspirationen den, den finns där bara för att jag vill vara en del av samhället bara och försöka göra bra saker.”

De talar också om att de hittat rätt i tillvaron i val av arbetsplats och att detta i sig skänker motivation och drivkraft till arbetet. Deras religiösa övertygelse är också en drivkraft i sig. Om man tittar på detta genom ett rättviseteoretiskt perspektiv ser man tydligt hur Rawls (1999) tankar om den sociala rättvisan där man fördelar rättigheter, skyldigheter och vinster från det sociala samhället på ett jämlikt sätt, visar sig i informanternas resonemang om sin egen drivkraft. Man kan också hitta Rawls idéer om ett rättvist samhälle i det att informanterna vill vara med och kompensera ojämlikheterna genom att göra skillnad för den utsatte, precis som Rawls uppmanar. Det ser man tydligt i deras svar om att de finner drivkraft

genom att hjälpa en utsatt för att man själv varit utsatt och genom den egna tillfredsställelsen att göra gott. Den kristna tron som talar om att behandla människor som man själv vill bli behandlad, har även den inslag från rättviseteorins tes om att det rättvisa samhället gynnar och inkluderar alla medlemmar av samhället. Drivkraften blir här att arbeta för ett sådant samhälle. En annan drivkraft sett genom rättviseteoriskt perspektiv är att informanterna tillsammans med varandra och andra organisationer arbetar för att göra skillnad för de utsatta, och på så sätt skapa denna sociala rättvisa i en social gemenskap, om än i liten utsträckning och i en viss kontext. Enligt rättviseteorins tankar blir nämligen samhället gott först när rättvisa utövas av samtliga medaktörer. Rawls princip om lika rättigheter, hittar vi i informanternas drivande tanke att alla människor har lika värde och ska behandlas jämställt. Denna princip talar om att alla människor med samma talanger och målmedvetenhet ska ha samma utsikter i ett samhälle.

Om man ser på drivkraften ur ett emotionsteoretiskt perspektiv faller fokus på Collins (1990) emotionella energi. Han beskriver att den emotionella energin kan vara låg eller hög. Vid hög emotionell energi finns stor självkänsla och handlingskraft och det skapas en stark inspiration att samspela med andra människor. Informanterna beskriver detta när de säger att de hittat rätt arbetsplats, man trivs och blir stärkt av de interaktioner man upplever varje dag. Collins talar om tre delar som finns med när en organisation bildas och människor blir engagerade. Man samlas fysiskt och är medveten om sin egen delaktighet, gruppen har gemensamt fokus och gör saker tillsammans samt att detta samspel skapar en gemensam känsla där förnuft och emotion blandas och det uppstår solidaritet. Informanternas gemensamma religiösa övertygelse, deras tro på verksamheten i sig samt att man tillsammans med andra organisationer jobbar för en gemensam sak, verifierar Collins tes om att den emotionella energin höjs genom positiva upplevelser av interaktioner (a.a.).

5.4.2. Vilka emotioner väcks hos hjälparbetaren och hur hanterar man dessa?

Svaret på denna fråga blev mycket komplex och stor, då det var många emotioner som väcktes. Vi delade in svaren i positiva och negativa känslor och upplevelser av arbetet, dubbla känslor samt hur man hanterar de negativa emotionerna.

Positiva känslor och upplevelser

Att arbeta med de papperslösa ger informanterna oerhört mycket positivt. De känslor samtliga informanter talar om är; glädje, tacksamhet, värme och lycka. Informant ett beskriver detta så här:

”Värmen och alla underbara relationer i människorna man möter här. Och när man får jobba som jag gör och när man får jobba i såna relationer så kommer ju deras resurser fram i mötet med mig. Och så kan man få se en utsatt människa blomma och det tycker jag är underbart! (med eftertryck) Och värmen, jag älskar å kramas ju, och det är ju allt det här goa och jag älskar det”

Eller som informant två uttrycker det:

”Jo, men det är ju mycket glädje framförallt. Man förstår inte ett ord, men man möts och ler mot varandra. Man kramas sådär spontant, varje dag blir det så. Man känner igen varann och blir glad över att se varann och allt det. Som sagt, det är ju många som tror på livet och

de får barn trots sina svåra förhållanden. Och de ser framåt /.../ Ja, de bestämmer sig att livet är faktiskt starkare. Ja, istället för att ge upp så fortsätter man att leva. Ja.

Meningsfullheten i arbetet är viktig för informanterna. De talar också om tillfredställelsen i att göra gott och att ens arbetsinsats har betydelse. Informant tre:

”Ja, jag tycker att när jag efter en arbetsdag här går hem så tycker jag att jag har gjort gott och jag sover gott på kvällen för jag känner det att det jag gör här, det vi gör här, det gör skillnad för människor och då är jag nöjd. Och jag har jobbat i miljöer där jag känt det, vad, vad, vad spelade det för roll att jag var här eller inte och då, då trivs inte jag i alla fall. Jag är stolt över att va här och glad över att va här. Och jag, jag tror att alla medarbetare känner, det kanske är djärvt att säga, men jag tror verkligen att alla medarbetare känner så här”.

Collins (1990) beskriver att där det finns hög emotionell energi där finns också inspiration och glädje. När informanterna upplever de positiva emotionerna på arbetet är således den emotionella energin hög. Enligt Collins genererar den höga emotionella energin också föreställningar om moral. Om man känner sig som en värdefull individ handlar man också kärleksfullt och osjälviskt. När den höga emotionella energin uppstår upplever följaktligen informanterna interaktionerna på arbetet samt själva arbetsuppgifterna så positiva att man själv får högre självförtroende och klarar av att handla moraliskt riktigt. Det hela blir en positiv spiral. Om man tittar på Hochschilds (1983) känsloregler hittar vi här hos informanterna exempel på så kallad deep - acting, när de blir så glada att de gråter av lycka eller när de visar sin tillgivenhet genom att krama de papperslösa. Deep - acting innebär att man visar sina känslor till skillnad mot så kallad surface - acting, då man upplever en emotion men uppvisar en annan passande sådan. Informanterna har då, via sin deep - acting, nått tillståndet emotionell konsonans, vilket innebär att man spontant känner det man bör och har möjligheter att visa det man känner.

Något som också påtalas av alla informanter är hur viktigt det är att samarbetet med andra församlingar och olika frivilligorganisationer samt inom det egna arbetslaget fungerar, och hur lätt och inspirerande det kan vara då. Informant tre förklarar:

”Det är svårt att räcka till. Därför är det så skönt att kunna säga till människor som kommer hit att, vill du träffa en doktor – kom på x-dagen, för det här samarbetet med ”X” betyder oerhört mycket. Advokat, för oss är det oerhört bra och även för dom som jobbar där. Vi lämnar våra arbetsrum och dom kommer bara och tar över kyrkan så va. (Knäpper med fingrarna) och så lätt blev kyrkan en vårdcentral. Ni måste få med att arbetsgruppen är oerhört viktig! Det finns en kultur inom kyrkan att det enskilde prästen jobbar med sina saker och den enskilde diakonen med sina, men vi jobbar hårt med detta att jobba tillsammans. Vi är en grupp.”

Negativa känslor och upplevelser

Även när det gäller de negativa känslorna i jobbet är informanterna mycket samstämmiga om vilka de är. Det är maktlöshet, frustration, ilska och sorg som informanterna beskriver. Maktlösheten och sorgen är de stora känslorna. De beskriver hur dessa negativa emotioner suger energi ur dem precis som i Collins (1990) låga emotionella energi, där man blir dränerad på energi, ork och motivation och känner sig nedslagen och misslyckad. Informant tre:

”Ja, jo men det är det är den här bottenlösa.... barnfamiljer som står här ute och är papperslösa och dom kan inte ringa sociala resurser de kan inte, de står här med tre barn dom... det finns ingenting, ingenting och dom står här. Och vi, den här vanmakten, jag kan inte göra någonting alls. Och jag kan två mina händer och säga att det är inte mitt ansvar, men....nä det är inte helt enkelt. Det är inte lätt! Och vi försöker så gott vi kan, men det är svårt! Det är det svåra, riktigt svåra i det här. Man tänker - vad blir det av detta? Ja, det är svårt.”

Då och då förekommer konflikter på arbetsplatsen, och då av två slag. Dels mellan personalen och dels mellan de papperslösa. Konflikterna är av varierande styrka. Personalens konflikter handlar oftast om att deras olika synsätt på hur arbetet ska bedrivas krockar. När det gäller konflikter mellan de papperslösa så är de konflikterna ofta av kulturellt slag. Det förekommer också konflikter mellan individer som de bär med sig från sina hemländer och som blossar upp när de möts i Sverige. Detta arbetas det med dagligen i församlingen. Det förekommer även andra konflikter mellan de papperslösa som visar sig när det är distribution av mat och hygienartiklar. Informant fyra berättar:

”Och så sitter det råhungriga människor därute och då blir det ännu synligare och allting blir så laddat. Som i läget där, hur man delar ut bindor. Världens koll, vem får det brödet? Och varför. Nu fick hon två bröd! Och så va. Man är inte van, det kan ju va så att man sett de här bilderna från FN:s flyktingläger och så va, och det är ju i princip så det går till fast... i mindre utsträckning. När de kommer med de här helikoptrarna som släpper mat. Det blir nästan slagsmål där med va. Men det är jättesvårt att göra det på ett bra sätt.”

De vittnar allihop om kontakter med olika myndigheter och instanser där de likt Collins (1990) teori om låg emotionell energi, känner motvilja för dessa myndigheter och vad de står för. Frustration och ilska suger också energi från människan, men när det handlar om den frustration som beskrivs när informanterna ibland blir dåligt bemötta av de papperslösa, kan man också härleda den emotionen till Hochschilds (1983) emotionella arbete. Där diskuterar hon hur man ibland får hantera sina känslor genom att hålla dem tillbaka, likt informanterna måste göra när de känner frustration över de papperslösas bemötande. Likadant kan det kännas när det är slitningar i personalgruppen om hur arbetet ska utföras. Det här är många gånger riktigt slitsamt och man känner frustration och ilska som måste hållas tillbaka eller förändras. Det här är ett typiskt exempel på just emotionellt arbete och även på surface-acting då man visar fram den känsla som man ”bör” känna. Det uppstår här en emotionell dissonans mellan det man egentligen känner och det man visar upp. Våra informanter utsätts alltså för ett ganska kostsamt emotionellt arbete då de är utsatta för konflikter både i personalgruppen och bland de papperslösa. Att härbärgera både sina egna, övrig personals och de papperslösas

känslor kan bli övermäktigt och kan leda till utbrändhet. Det är av största vikt att informanterna får möjlighet att bearbeta dessa negativa känslor genom exempelvis kollegiala samtal (Olsson, 2008). Det kan bli komplicerat om det är konflikter i personalgruppen då det annars är det forum där man hämtar stöd och kraft. Ilska är enligt Collins (1990), energi som mobiliseras för att övervinna de hinder som står i vägen. Alltså kan ilska vara direkt användbart för våra informanter i deras sociala arbete bland de papperslösa, där de kämpar för de papperslösas rätt till ett drägligt liv och där striden mot orättvisor i samhället är en del av vardagen. Informanterna pratar mycket om den globala orättvisan och hur fel världens tillgångar är fördelade. De talar om orättvisor här i Sverige där klyftorna mellan fattiga och rika ökar, hur myndigheterna fungerar och ofta diskriminerar utsatta grupper. De talar om hur de papperslösa inte har några som helst rättigheter och sliter hårt varje dag för att kunna mäta sina barn och skaffa kläder och medicin till dem. Det talas om hur vanliga svenskar väljer att inte se orättvisorna när de själva inte är drabbade. Tre av informanterna uttrycker det som dåligt samvete för att de själva har det så bra i jämförelse med de papperslösa. Emotionen som uppträder blir således skuld. Informant fyra säger om skuld:

” Man kan bli sån att man går omkring och känner att alla borde känna skuld, det är ju dit jag är på väg. Hur kan jag sitta här och ha det så bra? Jag kan känna så här, ”men kom igen nu”

Intervjuare. – Ja, men precis. Man kan gå och känna att man går omkring och känner sig som hela världens samvete (skratt)

Informant: - Då blir jag sån att jag vill spänna ögonen i dig och säga till dig att VARA hela världens stora samvete.”

När det gäller skuldkänslor kan de känslorna, enligt Hochschild (1983), leda till att den emotionella konsonans man kände i det att man tilläts leva ut sina känslor, kan övergå i emotionell dissonans. Det kan i sin tur leda till utbrändhet. Emotionell dissonans kan också uppkomma när det man känner och det man visar upp för andra inte överensstämmer, exempelvis när informanterna visar upp tålmodighet och förståelse men känner frustration och ilska.

Dubbla känslor

Informanterna berättar om hur dubbla känslor är vardagsmat för dem. De känner glädje, tacksamhet och meningsfullhet samtidigt som de känner frustration, sorg och maktlöshet - många känslor representerade på en och samma gång. Det här blir särskilt tydligt när informanterna berättar om den fysiskt öppna kyrkan som i sig är den största källan till glädje i arbetslivet, också är det som sliter mest på dem. Informant fyra:

”Vissa dagar som idag (skratt) jag träffar hela tiden så mycket trevliga människor och eh, det känns som om jag blir uppvärmd under dagen med alla möten och allt som händer runt mig och så. Och jag, jag tycker att jag får väldigt mycket, sen är jag helt trött när jag kommer hem, och ibland också det här... det som jag har känt som en sån här svår grej, det är att jag har tappat tilltron till vår möjlighet att hjälpa och påverka.”

Att aldrig få slutföra påbörjade arbetsuppgifter och att ibland få avbryta eller ställa in inplanerade möten är mycket vanligt förekommande. Tempot är högt och det händer hela tiden saker på arbetet. Detta är både en källa till inspiration och frustration. Informant ett uttrycker det så här:

”Jag skulle önska att det ibland fanns möjligheter till någon form av planering eller fullfölja det man tänkt sig men det blir sällan så här. När jag började här så sa en kollega till mig att jobba här är som att kastas in i en centrifug på morgonen och så kastas du ut på eftermiddagen kvällen när du ska hem och så är du något omtumlad och jag håller med henne, detta är sant alltså (skratt från alla tre) det är väldigt osäkert här.”

Det här är resultatet av en kedja av möten, enligt Collins (1990). Möten där vi är mer attraherade av vissa situationer än andra. Vi ökar och minskar den emotionella energin hela tiden och så länge som den höga emotionella energin är större än den låga behåller vi jämvikten och kan fortsätta känna hög emotionell energi när vi är ensamma. Dominerar däremot den låga emotionella energin i det dagliga livet, mår vi sämre när vi är ensamma. Man kan se att informanterna får energi i arbetet med de papperslösa men att de samtidigt kan känna ilska och frustration över de papperslösas situation, exempelvis när de lyssnar till deras krigsberättelser, diskriminering och utsatthet. Vid samma tillfälle kan informanterna få höra om de papperslösas framtidshopp och familjeplanering. Det här blir ett exempel på hur viktigt det är att de emotionella energierna balanseras så att den negativa energin och det negativa i mötet inte blir dominerande, då det snabbt kan dränera medarbetaren på energi.

Hantering av känslorna

Det finns, hos våra informanter en mängd olika sätt att hantera de negativa emotionerna beroende på vilka emotioner det handlar om. Frustrationen kring vissa av de papperslösas beteende kan många gånger hanteras genom att tänka empatiskt och reflektera över situationen. Informant tre säger:

”Är man utsvulten så eller är man renskrapad då finns det inget utrymme för det där, och det möter vi många gånger här. Det här liksom, att man inte ser kläder och mat liksom, utan bara svosch (ljudillustration) såhär och det kan provocera, men då får man hela tiden komma ihåg detta, hur, vad är det för mekanismer som sätts igång inom människan... Mm, det är i det basala. Och det får jag ofta ta upp med personalen, prata med personalen att vad, vi måste komma ihåg vad som händer med människor som lever i sån här utsatthet och i dessa utsatta miljöer och hur kan vi förhålla oss till det. Och att vi hela tiden pratar om det.”

Om man ser på detta hanteringsätt genom rättviseperspektivet kan man återigen se hur Rawls (1999) tankar om att orättvisa ojämlikheter måste kompenseras så att alla ska ha samma chans och rättigheter levandegörs. Detta visar sig genom att de sätter sig ner och försöker förstå vad det är som händer inom en människa som är fråntagen flera av de mänskliga rättigheter de flesta av oss tar för givna.

Andra sätt att hantera de negativa känslorna är att samtala med arbetskamraterna om sina upplevelser och hur man känner sig. Detta sätt används dagligen av samtliga av informanterna, vilka alla uttrycker tillfredsställelse i att ha en så öppen arbetsplats. Även extern handledning används som en hanteringsmöjlighet. Det är den höga emotionella energin som får både gruppen och dess moral att generera och vinsten blir att man tänker solidariskt och ser till att ställa upp för gruppmedlemmarna. Hochschild (1983) talar också om vikten av att ha socialt stöd på arbetsplatsen för att inte råka ut för, å ena sidan utbrändhet eller å andra sidan cynism.

Hanteringssättet att distansera sig för att orka fortsätta jobba hör till Hochschilds teori om emotionellt lönearbete. Här hålls känslorna tillbaka för att på så vis hantera dem (a.a.). Informant två berättar hur hon tänker kring hantering:

”Jag tror att det ja, att det är kanske lite att man med erfarenheten också har lärt sig att stänga av också, så jag tror att det. Och jag är inte lika blåögd längre och jag tror inte man kan hjälpa nån, inte för att jag liksom är cynisk heller, att det inte är någon idé för då skulle jag ju inte vara här. Men jag kan inte vrida sönder mig själv.”

Ett sådant hanteringssätt – distansering - kan i värsta fall leda till att man utvecklar en emotionell dissonans i arbetet och den kan i sin tur leda till skuldkänslor eller cynism. Detta eftersom man hela tiden får arbeta med att hålla tillbaka sina känslor eller till och med ”stänga av” för att inte ryckas med. Man kan då få skuldkänslor för att inte engagera sig tillräckligt eller till och slutar att känna med de papperslösa. Att leva ut sina negativa emotioner är ytterligare ett sätt av hantering som våra informanter använder sig av. Informanterna berättar om hur de gråter ut sin besvikelse och sorg tillsammans med de papperslösa över exempelvis enskildas livsöden. Med Hochschilds (1983) känsloregler blir det ytterligare ett exempel på deep - acting som då leder till att man känner en emotionell konsonans, man är i balans med sig själv. Faran med deep - acting är att man går för djupt i sitt engagemang och emotionen blir så stark att det, enligt Hochschild också kan leda till utbrändhet.

5.4.3. Vilket förhållningssätt har man till arbetet?

Nyfikenhet, lättsamhet, öppenhet och ett bra bemötande av de papperslösa är enligt alla informanterna grundläggande delar i förhållningssättet till arbetet. Det bra bemötandet står för att visa respekt och behandla de papperslösa som jämlikar. Man pratar om vikten av att arbeta långsiktigt och problemlösande och redan här kan man märka kopplingen till Rawls (1999) rättvisa idealsamhälle. Informant ett och fyra gör näst intill ingen skillnad på arbetsliv och privatliv, de tycker att båda delarna hör till livet och vill ha det så. De arbetar på lediga dagar och umgås med de papperslösa på helgerna. Informant ett berättar:

”Jag tycker det är svårt att dela upp mitt liv i arbetstid och fritid och jag är en sån person som känner mig kallad av Gud att, att leva här och vara här och jag låter det vara gränsöverskridande ofta, det delar inte alla människor med mig att man ska vara, att man ska göra så, men för mig är det så!” (med eftertryck) /.../ Så jag uppfattar det inte alltid som jobb heller utan det blir också mycket vänskap häruppe alltså och relationerna är så viktiga att det hellre blir så att jag gör det på ledig tid alltså för jag kan välja att gå och äta middag hos mina flyktingar”

Alla förhållningsätten som är beskrivna ovan är inte långt från Rawls (1999) tankar om att ett rättvist samhälle är ett samhälle, där de enda ojämlikheter som finns gynnar de mest utsatta. Enligt Rawls framställning om ett idealsamhälle skulle alla människor gemensamt ha arbetat fram ett sådant samhälle utan att veta om sin egen sociala position, just för att få fram regler som gagnar flest människor (a.a.). Med tanke på dessa informanternas engagemang och blandning av arbete och fritid är det just denna form av rättvisa de mer eller mindre bokstavligen använder sig av. Det går också att koppla Collins (1990) höga emotionella energi till detta förhållningssätt. Man känner den höga emotionella energin i gruppen och utför kärleksfulla handlingar som en produkt av denna. Detta förhållningssätt, där deep - acting är så tydligt, kan enligt Hochschild (1983) leda till emotionella kostnader i form av emotionell dissonans, då det finns risk för att man inte balanserar sin närvaro i arbetet och har kontroll över arbetet. Att vara *för* närvarande i arbetet kan alltså resultera i utbrändhet, enligt Hochschild (a.a.). Det finns dock informanter som gör tydlig skillnad på arbete och fritid. De vill göra ett gott arbete på arbetstid men sedan gå hem för att kunna återhämta sig. Om dessa människor lyckas med att hålla balansen i det emotionella arbete de utför, utan att bli allt för avståndstagande till de papperslösa och deras problem, vilket enligt Hochschild kan leda till cynism eller skuld känslor, så kan de lyckats få en emotionell konsonans och kan komma att klara av att arbeta emotionellt utan risk för utbrändhet (a.a.).

5.5. Sammanfattning

Församlingen är belägen i en storstadsförort. Invånarantalet ligger runt 16 000 och invånarna härstammar från fler än hundra länder. Församlingens verksamhet erbjuds till alla boende i förorten och man arbetar för att skapa mötesplatser och bygga broar mellan människor. Detta blir tydligt i deras arbete med flyktingar, där arbetet med papperslösa flyktingar är centralt. Bland annat arrangeras i deras lokaler varje vecka en så kallad flyktingkväll där de papperslösa är i fokus. En observation utfördes under en sådan kväll. Det kom denna kväll uppskattningsvis drygt tvåhundra män, kvinnor och barn i varierande åldrar och av skiftande nationalitet. De kom dit för att få hjälp av de olika yrkespersoner som denna kväll arbetade ideellt för att hjälpa de papperslösa med allt från juridiska frågor till tandvård, läkarvård och terapi, för att nämna några. Dessa yrkesmän och kvinnor tillhör en ideell organisation knuten till Röda Korset. Andra ideella organisationer denna kväll var Allwin som kommit med bröd, mat och hygienartiklar, Röda korset, vilka lämnade ut begagnade kläder och Ingen-människa-är-illegal som hjälpte till med barnverksamhet i källaren. Kyrkans personal distribuerade mat, fika och hygienartiklar samt fanns med hela kvällen som medmänniskor och stöd. Kvällen börjar samma tid vid varje tillfälle och man avslutar inte förrän alla som kommit fått träffa någon som försökt hjälpa dem. Denna kväll avslutades vid 23.30.

I resultatet utgick vi från frågeställningarna och analyserade materialet från våra intervjuer genom rättviseteorin och emotionsteorin. På första frågan som handlade om drivkraften hos våra informanter kunde vi se att rättviseaspekten var betydande i resultatet. Man ser hur Rawls (1999) tankar om den sociala rättvisan visar sig i informanternas resonemang om sin egen drivkraft i form av viljan att hjälpa utsatta, den egna tillfredsställelsen att göra skillnad för människor och tron på alla människors lika värde. I emotionsteorin hittar vi Collins (1990) begrepp emotionell energi. Det är den höga emotionella energins goda självkänsla, handlingskraft och inspirationen till samspel med andra människor som visar sig hos våra informanter då de talar om drivkraften i sin tro och i att ha "hittat rätt i tillvaron".

I nästa frågeställning; vilka känslor som väcks och hur dessa känslor hanteras, finner vi den höga emotionella energin bland de positiva känslorna informanterna vittnar om; lycka, glädje, värme och tacksamhet. De känner också att deras arbete är meningsfullt. Hochschilds (1983) känsloregler i form av deep -acting och emotionell konsonans, vilka handlar om att man visar vad man känner och håller på så vis den emotionella balansen, kan man också se bland de positiva emotionerna. Hos de negativa emotionerna; sorg, ilska, frustration och maktlöshet finns den låga emotionella energin där man dräneras på energi, ork och motivation. Det finns också ett visst mått av Hochschilds begrepp surface - acting, då informanterna ibland måste visa upp en annan känsla än den man egentligen känner. Skuldkänslor är vanliga bland våra informanter, vilket enligt Hochschild kan leda till emotionell dissonans, som i sin tur kan leda till utbrändhet (a.a.). Informanterna talar också om orättvisorna i världen och i det svenska samhället, vilket kan leda tillbaka till rättviseteorin tankar om det rättvisa samhället.

När det gäller hanteringen av de negativa emotionerna finns det flera sätt att hantera dem på. Gällande frustration kan det hjälpa att i arbetslaget tänka och samtala om empati. Det blir att använda sig av ett rättviseperspektiv i vardagen samtidigt som Collins (1990) höga emotionella energi genererar ett solidaritetstänkande. Att till viss del distansera sig till arbetet är en hantering och ett förhållningssätt som några informanter använder sig av. Hochschild (1983) påpekar att man då kan råka ut för emotionella kostnader som exempelvis att utveckla skuldkänslor eller cynism. Motsatsen till ovan förhållningssätt till arbetet blir att leva ut sina känslor och i vissa fall leva i symbios med sitt arbete, vilket också används av våra informanter. Det är ett bevis för deep - acting som ger emotionell konsonans. För mycket deep-acting kan dock leda till den emotionella kostnaden utbrändhet. Emotionell konsonans där man i arbetet balanserar distans och närhet är av största vikt för att på ett sunt sätt klara av det emotionella arbetet(a.a.). Att förhålla sig till detta, många gånger svåra jobb är inte helt enkelt. Att vara nyfiken och lättsam förenklar arbetet säger några av informanterna. Alla talar de om bemötandet som extra viktigt, ett bemötande där respekt och jämlikhet är honnörsord för våra informanter. Detta hittar vi i Rawls (1999) rättviseteorin där han säger att det goda samhället ska gynna och inkludera alla medlemmar.

6. Diskussion

6.1. Inledning

I uppsatsens avslutande del, diskussionen, börjar vi med att sammanfatta vår studie genom att en sista gång gå tillbaka till syfte och frågeställningar och utifrån dem göra en sammanfattning av resultatet. Därefter diskuterar vi metodologiska överväganden. Efter detta för vi en slutgiltig diskussion om resultatet.

6.2. Sammanfattning av resultatet

Syftet med denna uppsats är att belysa hur det emotionellt kan vara att i en frivilligorganisation arbeta med papperslösa flyktingar. Våra frågeställningar har varit varför man väljer att arbeta med så svårt utsatta människor som denna grupp, vad som är drivkraften. Nästa frågeställning handlar om vilka känslor/emotioner detta arbete väcker hos hjälparbetaren och hur man hanterar desamma. Därutöver vill vi också veta vilket förhållningssätt man har till sitt arbete

Resultatet på frågeställningen om vad som är drivkraften i arbetet hos informanterna är mångsidigt. De talar om drivkraften i att göra skillnad, att det finns en stark vilja att hjälpa andra utsatta, om motivationen som finns i att hitta rätt i tillvaron och sin religiösa övertygelse. Gemensamt för dem är att de drivs av tanken om alla människors lika värde, det vill säga människovärdesprincipen. I ett rättviseteoretiskt perspektiv vill informanterna kompensera ojämlikheterna genom att göra skillnad för de utsatta och därmed skapa social rättvisa i en social gemenskap (Rawls, 1999). Denna sociala gemenskap sammantaget med deras gemensamma sociala arbete genererar hög emotionell energi sett ur ett emotionsteoretiskt perspektiv (Collins, 1990).

Frågeställningen om vilka känslor/emotioner arbetet väcker hos informanterna och hur man hanterar dessa har ett brett resultat, då det handlar om både positiva, negativa och dubbla känslor. Informanterna talar om kärlek, glädje, lycka och tacksamhet, vilka alla genererar hög emotionell energi. Dess motsatta känslor är maktlöshet, frustration, ilska och sorg vilka då i sin tur gör att informanterna känner sig dränerade på energi och motivation. Detta är ett uttryck för låg emotionell energi (Collins, 1990) De dubbla känslorna tar sig uttryck genom att informanterna känner både glädje och sorg, maktlöshet och meningsfullhet dagligen. Hanteringen av emotionerna sker genom reflektion över de papperslösas situation, att ta hjälp från arbetskamrater samt via handledning. Att distansera sig är också ett av informanternas hanteringsätt, liksom att leva ut sina känslor till fullo.

I resultatet på frågeställningen om förhållningssättet till sitt arbete pratar våra informanter om vikten av att arbeta långsiktigt och problemlösande. Även att känna nyfikenhet, öppenhet och lättsamhet är enligt samtliga informanter viktiga förhållningssätt. Det är också ett bra bemötande och att behandla de papperslösa som jämlikar. Därefter skiljer de sig åt; två av våra informanter lever näst intill i symbios med de papperslösa medan de andra två gör tydlig skillnad på arbetstid och fritid. Båda dessa förhållningssätt kan leda till emotionell dissonans, vilken i sin tur kan leda till utbrändhet (Hochschild, 1983).

6.3 Metodologiska överväganden

Vårt val av metod, den kvalitativa forskningsmetoden med observation, intervjuer och textkondensering, har fungerat väl. Det systematiska sättet att arbeta fram resultatet på har

hjälpt oss att behålla fokus och hela tiden utgå från frågeställningarna. Att använda oss av en kvantitativ forskningsmetod tror vi inte hade fungerat. Detta på grund av att de naturliga och viktiga följdfrågorna till svaren i intervjuerna hade uteblivit. Även mimiken, röstlägen och konstpauser hade gått förlorade. Det hade också varit svårt att kvantitativt genomföra studien då informanterna var för få. Vi medvetna om den eventuella intervjuareffekt som kan ha inträffat och att vi omedvetet påverkat resultatet. Att göra en icke deltagande observation av det sociala arbete med papperslösa som bedrevs i församlingen anser vi vara bra för studien då den tydliggjorde och kompletterade intervjuerna. Vi tror inte att en eventuell observationseffekt har varit särskilt stor, då det var så mycket folk i omlopp vid observationstillfället att vår närvaro inte var särskilt uppmärksam. Desto större risk är kontexteffekten, det vill säga att platsen för observationen skapar vissa resultat. Ytterligare ett övervägande som bör göras när det gäller insamlandet av materialet och resultatet i studien, är i vilken omfattning vi själva blivit påverkade av informanterna och observationen och hur vår objektivitet har blivit påverkad. Enligt Kvale (1997) är inte den kvalitativa intervjun vare sig en objektiv eller subjektiv metod utan måste istället diskuteras med hänsyn till den faktiska undersökningen och olika uppfattningar om objektivitet (Kvale, 1997). Vi har under arbetets gång ofta diskuterat denna fråga och varit medvetna om att viss påverkan inte går att undvika.

När det gäller intervjuerna skulle det ha varit intressant att ha haft fler intervjuer samt flera personer från samma yrkeskategori för att kunna göra en jämförelse mellan de olika yrkeskategorierna. Vi bedömde dock att omfattningen av arbetet skulle ha blivit för stort för oss. Kanske hade även en gruppintervju gynnat studien, men den idén skrinlades då vi ansåg att prata om känslor i grupp kan upplevas som svårt. Dessutom skulle en gruppintervju också inverkat på studiens omfattning.

6.4 Avslutande diskussion

Vi kan konstatera att våra informanter genom sitt arbete dagligen får uppleva ett spektrum av känslor. De upplever allt från euforisk glädje, när exempelvis en familj de arbetat med länge slutligen får sitt uppehållstillstånd, till den djupaste sorg och vanmakt när en familj de kämpat för får sitt avslag för fjärde gången och hotas av utvisning. De dubbla känslorna är vanliga i arbetet och man åker känslomässig berg och dalbana och pendlar mellan emotionella ytterligheter varje dag. Att hitta en balans där den höga emotionella energin väger över tror vi är viktig för medarbetarna. Detta för att inte helt slita ut sig och tömma sig totalt.

Bland de negativa emotionerna talas det särskilt om maktlöshet, frustration, ilska och sorg. När det gäller ilska anser vi att den ibland kan vara av godo, då denna energi kan mobilisera människor att driva på för förändring. Ilska kan alltså vara direkt användbart (Collins, 1990). Exempelvis kan ilska göra så att man tar tag i en viss situation och övervinner inre motstånd. Det här ger församlingen ett exempel på när de samarbetar med nätverket FBHO för att skapa samhällsdebatt om flyktingarnas situation i Sverige. Sorg har många gånger ett eget syfte, då sorgen har i uppgift att bearbeta ett känslöförlopp. Sorg är enligt Collins (1990) en kortvarig känsla som är övergående i någon annan emotion(a.a). För våra informanter är det ofta känslan av maktlöshet som infinner sig och det är den bottenlösa vanmakten som de beskriver som det värsta med arbetet. Enligt Collins (1990) är både maktlöshet och frustration emotioner som enbart dränerar energi. Frustrationen kan ge upphov till inre stress och måste omvandlas eller tryckas undan av våra informanter. Vi ser denna frustration i beskrivningen av konflikterna i arbetsgruppen. Här måste man komma till en lösning eftersom det gäller att arbeta enhetligt.

När förhållningssättet och värderingarna går isär så skapar det osäkerhet och otrygghet, vilket kan ge upphov till frustration.

Trots alla de negativa emotionerna uttrycker våra informanter att det är de positiva emotionerna som överväger och det är på grund av dessa som man fortsätter gå till jobbet varje dag. Det är framförallt glädjen i mötet med människor som informanterna ser som det mest positiva. Att känna meningsfullhet i arbetet genom att göra gott är något alla informanterna uttalar. Collins (1990) säger att om man känner sig som en värdefull individ så handlar man därefter och kanske är det detta informanterna ger uttryck för (Collins, 1990). En annan positiv aspekt är att det aldrig står stilla på arbetsplatsen utan händer nya saker hela tiden. Ibland kan det dock gå väl fort och återigen är vi inne på konsten att balansera. Vilket det gäller emotioner, arbetsuppgifter eller tempot så gäller det för medarbetarna att kunna hålla jämvikten.

Det berättas om flera sätt att förhålla sig till sitt arbete. Det förhållningssätt samtliga informanter framhåller som det viktigaste är bemötandet av de papperslösa som jämlikar. Däremot skiljer sig informanterna åt när det gäller uppdelat av arbetstid och fritid. Två av informanterna lever sitt liv sammansmält med arbetet. De arbetar på lediga dagar och umgås med de papperslösa som vänner. De vill ha det så och ser ingen annan möjlighet att utöva sitt arbete på. Det här sättet att arbeta tror vi inte är vanligt i dagens samhälle och frågan är hur nyttigt det är i längden. Vi ifrågasätter inte huruvida de gör ett bra jobb eller ej, utan fokuserar i denna fråga enbart på dem som medarbetare. Enligt Hochschild (1983) är risken för utbrändhet stor när man är för närvarande och känner för mycket för sina klienter (Hochschild, 1983). Vi undrar när tid för återhämtning finns för dessa informanter. Å andra sidan kanske just symbiosen mellan arbetsliv och privatliv är det som gör att de orkar. De behöver inte bli stressade av att de inte hinner hem i tid efter jobbet eller är tvungna att ta arbetsrelaterade telefonsamtal efter arbetstid eftersom de egentligen aldrig helt slutar arbeta. Vi kan dock inte bortse från att resultatet pekar på att dessa två informanter visar att de är slitna och ibland känner uppgivenhet.

Vad gäller drivkraften finns det flera aspekter, men som likt en röd tråd återkommer till det gemensamma för alla informanterna, nämligen tanken på alla människors höga och lika värde. Det är med denna tanke i botten som man arbetar tillsammans med många andra organisationer för att skapa dialog och förändring kring de papperslösas situation.

Vi tycker att vi fått svar på vårt syfte och våra frågeställningar. Det har varit ett intressant och viktigt område att studera som gav mersmak. Att studera emotioner och vad som händer inom människor och i mötet med människor är, både i personal- och i utsatta gruppers perspektiv, ett intressant forskningsområde för fortsatta studier.

Referenslista:

Blennberger, E. (2005). *Etik i socialpolitik och socialarbete*. Lund: Studentlitteratur.

Blennberger, E. (2006). *Socialt arbete – en grundbok*. I Meeuwisse, A, Sunesson, S & Swärd, H. Stockholm: Natur och Kultur.

Collins, R. (1990). *Stratification, Emotional Energy and The Transient Emotions*. I Kemper, T. D (editor). *Research agendas in the sociology of emotions*. Albany: State University of New York Press.

Dahlgren, L & Starrin, B. (2004). *Emotioner, vardagsliv & samhälle – en introduktion till emotionssociologin*. Malmö: Liber AB.

Fangen, K. (2005). *Deltagande observationer*. Stockholm: Liber.

Förenta Nationerna (2011). [Elektronisk] Tillgänglig:
<http://www.fn.se> [110609]

Hochschild, A R. (1983). *The managed Heart – Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

International Federation of Social Workers 2004.

Principer om mänskliga rättigheter och social rättvisa (2011). [Elektronisk] Tillgänglig:
www.ifsw.org, under Publications, Ethical Documents. [110609]

Jacobsen, D I. (2007). *Förståelse, beskrivning och förklaring. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Leppänen, V. (2006) ”Känslor i arbete med människor” i Peterson, H, Leppänen, V, Jönsson, S. & Tranquist, J. (red.) *Villkor i arbete med människor – en antologi om human servicearbete*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet. Arbetsliv i omvandling 2006:4

Malterud, K. (1998). *Kvalitativa metoder i medicinsk forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Meeuwisse, A, Sunesson, S & Swärd, H. (2006). *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och kultur.

Meeuwisse, A & Swärd, H. (2006). *Socialt arbete – en grundbok*. I Meeuwisse, A, Sunesson, S & Swärd, H. Stockholm: Natur och Kultur.

Migrationsverket (2011). [Elektronisk] Tillgänglig:
<http://www.migrationsverket.se> [110609]

Nationalencyklopedin (2011). [Elektronisk] Tillgänglig:
www.ne.se [110609]

Nygren, L. (1992). *Socialt arbete – ett kunskapsområde i förändring*. I Nordisk Sosialt Arbeid, 2.

Olsson, E. (2008). *Emotioner i arbete – en studie av vårdarbetares upplevelser av arbetsmiljö och arbetsvillkor*. Karlstad: Karlstad University Studies.

Rawls, J. (1999). *En teori om rättvisa*. Göteborg: Daidalos.

Regeringen (2011). [Elektronisk] Tillgänglig:
<http://www.humanrights.gov.se> [110609]

SFS 1982:763 Hälso- och sjukvårdslagen. Stockholm: Socialdepartementet.

SFS 1992:394 Gymnasieförordningen. Stockholm: Utbildningsdepartementet.

SFS 1994:1 194 Grundskoleförordningen. Stockholm: Utbildningsdepartementet.

SFS 1994:137 Lagen om mottagandet av asylsökande med flera. Stockholm: Justitiedepartementet.

SFS 2001:976 Förordningen om utbildning, förskoleverksamhet och barnsomsorg för asylsökande med flera. Stockholm: Utbildningsdepartementet.

SFS 2001:453 Socialtjänstlagen. Stockholm: Socialdepartementet.

SFS 2005:716 Utlänningslagen. Stockholm: Justitiedepartementet.

SFS 2006:97 Utlänningsförordningen. Stockholm: Justitiedepartementet.

Social rapport 2010. Socialstyrelsen (2011). [Elektronisk] Tillgänglig:
http://.socialstyrelsen.se/publikationer2010/2010-3-11/Documents/2010-03-11_Kap_8_Papperslösa.pdf [110530]

Socialstyrelsen (2011). *Öppna jämförelser folkhälsa 2009*. [Elektronisk] Tillgänglig:
<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2009/2009-10-17> [110530]

SSR 2006 (2011). *Etik i socialt arbete, etisk kod för socialarbetare*. [Elektronisk] Tillgänglig:
<http://www.akademssr.se/sokresultat?searchwords=etisk+kod> [110530]

Starke, P. (2010). *Exposure - som synsätt, förhållningsätt och arbetsätt*. Lund: Arcus förlag.

Turner, H & Jan E, Stets. (2005) *The sociology of emotions*. New York: Cambridge University Press.

UNCHR (2011). *Asylum Levels and Trends in Industrialized Countries 2010*. [Elektronisk] Tillgänglig:
<http://www.unhcr.org/4d8c5b109.html> [110609]

UNHCR (2011). *2008 Global Trends*. [Elektronisk] Tillgänglig:
<http://www.unhcr.org/4a375c426.html> [110609]

Vetenskapsrådet (2011). *Forskningsetiska principer inom humanistisk – samhällsvetenskaplig forskning*. [Elektronisk] Tillgänglig: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> [110530]

Bilaga 1

Intervjuguide för Nina och Liza

Halvstrukturerad intervjuform, trattintervju.

Vad vill vi ha reda på? Vad är vår forskningsfråga?

ForskningsFrågor:

Vad är det som gör att man väljer att arbeta med dessa utsatta människor?

Vilka känslor/emotioner väcker arbete med papperslösa flyktingar och hur hanteras dessa?

Vilket förhållningssätt har informanterna till sitt arbete?

Intervjufrågor:

Hur länge har du arbetat här i församlingen?

Kan du berätta vad du gör i ditt dagliga arbete?

Hur stor del av din tjänst går åt till arbetet med papperslösa?

Kan du beskriva hur arbetet/hjälpen för de papperslösa går till?

Vad är det som gör att man väljer att arbeta med dessa utsatta människor?

Vad är det ***bästa*** respektive det ***värsta*** med att arbeta med (papperslösa) flyktingar?

Hur är det, rent emotionellt, att jobba med dessa mycket utsatta människor?

Följdfrågor för ovan:

Kan du berätta om vilka känslor det väckte hos dig? / Hur kände du dig då? / Kan du beskriva hur du känner dig – vad det gör med dig?

Hur hanterar du dessa känslor/emotioner?

Följdfråga för ovan:

Gör arbetslaget något eller hanterar du dem ensam? / Har du stöd från din familj?

Man kan ju också känna rädsla på sin arbetsplats, rädsla för en mängd olika saker; som rädsla för att göra fel, rädsla för våld – konflikter med flyktingarna, att det inte är helt okej från staten med det arbete som ni bedriver m.a.o. hemlighetsmakeriet osv. **Känner du någon sån här rädsla?**

Vad är din drivkraft?

