

**ATT LYCKAS GE UTAN ATT  
FÖRLORA SIG SJÄLV**  
EN KVALITATIV STUDIE OM EMPATI,  
MEDKÄNSLA OCH EMPATITRÖTTHET

**MALIN MAGNUSSON  
TOVA WEIHOLT**

# **MANAGE TO GIVE WITHOUT LOSING YOURSELF**

## **A QUALITATIVE STUDY ON EMPATHY, COMPASSION AND COMPASSION FATIGUE**

Magnusson, M & Weiholt, T. Manage to give without losing yourself: Social workers perspective on compassion fatigue and its coping strategies *Degree project in Social Work 15 högskolepoäng*. Malmö University: Faculty of Health and Society, Department of Social Work, 2025.

### **ABSTRACT**

The aim was to explore the concepts of empathy, compassion, and compassion fatigue among social workers at homes for care or residence and examines the strategies they use to prevent and manage compassion fatigue in both professional and personal contexts. Additionally, it investigates factors that social workers believe could contribute to or prevent compassion fatigue. The studies method was carried out with a qualitative approach. Interviews were conducted with seven social workers and a thematic analysis was used for the results. The results revealed a confusion between the concepts of empathy and compassion, where respondents often used them synonymously. It also highlighted that the Swedish translation of compassion fatigue leads to a misunderstanding of the concept. Strategies as self-compassion and sense of achievement were considered useful by the social workers however criticism was expressed against disengagement, as engagement outside of working hours was considered necessary. Organizational support and time for reflection were considered as key to well-being and the lack of resources and administrative demands were pointed out as causes of stress and compassion fatigue. The study also highlights how gender equality aspects affect the status and stress levels of the profession, which should be taken into account to reduce the risk of compassion fatigue and burnout.

*Keywords:* Empathy, compassion fatigue, social work & coping strategies

## Förord

Vi vill rikta ett varmt tack till vår handledare Hanna Egard för vägledning och stöd genom hela processen. Ett stort tack riktas även till respondenterna som delat med sig av sina synpunkter och upplevelser som gjort denna studie möjlig, att få ta del av era erfarenheter har varit väldigt lärorikt.

Malin Magnusson och Tova Weiholt

# Innehållsförteckning

1. Inledning .....	5
1.1 Syfte .....	6
1.2 Frågeställningar .....	6
2. Tidigare forskning.....	7
2.1 Medkänsla och Empati.....	7
2.2 Burnout, utbrändhet och utmattningssyndrom.....	8
2.3 Empatitrötthet .....	10
2.4 Strategier och metoder för att motverka empatitrötthet.....	11
2.4.1 Sense of achievement och disengagement.....	11
2.4.2 Self-compassion- Självmedkänsla .....	12
2.4.3 Mindfulness .....	13
2.4.4 Compassion satisfaction .....	13
3. Teoretisk utgångspunkt.....	15
3.1 Emotion management .....	15
3.2 Kommersialisering av känslor - Emotional labor.....	16
3.2.1 Känsloregler inom Emotionellt lönearbete .....	18
3.2.2 Tre förhållningssätt.....	19
3.3 Socialarbetare och Emotional labor .....	19
3.4 Jämställdhet - genusperspektiv .....	20
4. Metodavsnitt .....	22
4.1 Semistrukturerade intervjuer .....	22
4.2 Urval .....	23
4.3 Genomförande .....	23
4.3.1 Rekrytering av informanter.....	23
4.3.2 Respondenter .....	24
4.3.3 Genomförande av intervjuer .....	24
4.4 Litteratursökning.....	26
4.5 Arbetsfördelning .....	26
4.6 Forskningsetik.....	26
4.7 Metoddiskussion .....	27
5. Resultat och analys .....	28
5.1 Syn på empati, medkänsla och empatitrötthet .....	28
5.1.1 Empati och medkänsla uppfattas som närliggande begrepp.....	28
5.1.2 Empatitrötthet- uppstår när empatin tar slut .....	29
5.1.3 “Vi är verktyget”.....	31
5.1.4 Empatitrötthet- ett missvisande begrepp.....	32
5.2 Individuella strategier för att förebygga empatitrötthet.....	34
5.2.1 Respondenterna förhåller sig kritiskt till copingstrategier.....	35
5.3 Organisatoriska faktorer upplevs ha betydelse för empatitrötthet .....	38
5.3.1 Att sluta tidigare och ta en paus.....	38
5.3.2 Tid för reflektion med kollegor och chef.....	40
5.3.3 Kollegor kan minska och öka risken för empatitrötthet .....	41
5.3.4 Mer personal och lägre arbetsbelastning .....	42
5.3.5 Administration stjäl tid .....	44
5.4 Jämställdhetsaspekten .....	45
6. Avslutande diskussion .....	49
7. Referenslista.....	52

# 1. Inledning

En rapport från Försäkringskassan (2023) visar att sjukskrivningar till följd av stress och psykiatrisk diagnos ökar markant i Sverige, bland dessa är sjukskrivningar inom kvinnodominerade yrken det dubbla i antalet mot i de mansdominerade yrkena. Mellan år 2019 och 2023 ökade antalet personer som är sjukskrivna med stressrelaterade diagnoser med 29 %, där kvinnor står för 79 % av dessa sjukskrivningar (Försäkringskassan 2023).

En anledning till att sjukfrånvaron är högre bland kvinnor än män menar Försäkringskassan (2023) kan bero på att kvinnor förväntas dra, och drar, ett större lass när det gäller det obetalda hemarbetet samt att de i tillägg till det är emotionellt stöttande för vänner och familj. En annan aspekt som Försäkringskassan (2023) lyfter är att arbetsmarknaden är ojämnt fördelad och stor majoritet av kvinnor är sysselsatta inom kontaktyrken inom välfärden jämfört med män. Försäkringskassans rapport (2023) visar på att arbetstagare inom kvinnodominerade yrken som exempelvis sjuksköterska, undersköterska, flygvårdinna, lärare samt social arbetare har högre antal sjukskrivningar.

Socialarbetare, i sin tur, toppar listan för att vara den yrkesgrupp där flest sjukskrivningar är till följd av hög arbetsbelastning och stress (AFA Försäkring 2022). I en granskning som genomförts av fackförbundet Vision (2023) framgår det att socialarbetare är den yrkesgrupp som i störst grad upplever att de har för mycket på sitt bord, 67% av de svarande upplevde att de hade för hög arbetsbelastning. I granskningen framgick även att 36% av arbetsgivare, oberoende yrkesgrupp, uppger att de inte hinner äta lunch, måste jobba över eller ta med jobbet hem.

Hög arbetsbelastning, att inte hinna ta pauser och att ha svårt att inte ta med jobbet hem är tre stora stressfaktorer som kan leda till compassion fatigue (Figley 2002). Compassion fatigue är ett psykologiskt försvarstillstånd som är en följd av emotionell påfrestning och arbetsrelaterad stress för den som arbetar inom människovårdande yrken (Isdal 2017; Svensk MeSH 2024). Compassion fatigue kan uppkomma av att under en längre tid exponeras för andras trauma, något som medför en risk för att vår förmåga och intresse för att bära andras lidande minskar (Figley 2002).

Compassion fatigue är ett tillstånd som kan leda till utmattningssyndrom om det inte uppdagas i tid (Isdal 2017; Svensk MeSH 2024) Utmattningssyndrom är sedan år 2005 en fastställd diagnos av Socialstyrelsen, ICD-10 och är den svenska benämningen för engelska begreppet burnout (SBU 2014).

Compassion fatigue är på svenska benämnt som empatitrötthet, något som skapar en viss förvirring då det engelska ordet compassion översätts på svenska till medkänsla (Isdal 2017). Översättningen till empatitrötthet antyder att det skulle vara din empati som gör dig utmattad, när det i själva verket är din medkänsla (Baer et al 2016). Medkänsla innebär att se någon som lider samt att känna en vilja att hjälpa denne ur sitt lidande (Dutton et al. 2004; Gilbert 2009; Goetz 2010; Kundera 1984 & Wispé 1991).

En alternativ svensk översättning, medkänslutmattning, skulle enligt vår uppfattning vara mer korrekt, men då empatitrötthet är ett mer vedertaget begrepp

har vi valt att använda empatitrötthet i uppsatsen då det är det begreppet som används mest inom forskning.

Fenomenet empatitrötthet fick vi båda upp ögonen för när vi läste Per Isdals (2017) bok *Medkänslans pris*. Titeln på boken är ett bra exempel på hur empatitrötthet kortfattat kan definieras, empatitrötthet är helt enkelt priset människor betalar för sin medkänsla. Isdal (2017) menar att utbildningarna för oss som ska arbeta inom människovårdande yrken ofta ger oss "fel" verktyg för att hantera emotionell- och empatisk stress. Ett exempel han ger är att utbildningen säger åt oss inte ska ta med jobbet hem, ett råd som han snarare anser blir ytterligare en belastning. Isdal (2017) menar på att vi snarare borde få höra att det är omöjligt att inte ta med jobbet hem, det viktigaste är hur det hanteras (ibid.).

De människor som är i den största riskzonen för empatitrötthet, är de som har ett stort behov av att hjälpa alla som lider (Figley 1995). De som har ett behov av att hjälpa alla får ett tunnelseende. Det blir viktigt för dem att hjälpa alla som behöver hjälp istället för att försöka hjälpa människor i den mån det finns tid. Till slut blir det svårt för den professionella att se de positiva förändringarna och varje gång ett försök till att hjälpa någon misslyckas skapas en stress som till slut kan leda till empatitrötthet och eventuellt i senare skede även utmattnings (Figley 1995).

Förutom behovet av att vilja hjälpa alla som lider finns det en ytterligare risk för de professionella som arbetar klientnära. Enligt Figley (1995) innebär det en större risk att utsättas för empatitrötthet för att de som arbetar klientnära har en närmre, och ofta mer långvarig exponering, för klienten och dennes trauma. Av den anledningen valde vi att avgränsa oss till socionomer som arbetar klientnära, specifikt inom HVB, då de löper större risk enligt Figley (1995) för att bli empatitrötta. Genom att undersöka hur respondenterna hanterar och förebygger empatitrötthet, samt vilka faktorer de upplever bidrar till eller skyddar mot detta tillstånd, vill vi med denna studie försöka ge en ökad förståelse för de emotionella och organisatoriska utmaningar som yrket medför.

## 1.1 Syfte

Vårt syfte är att undersöka vad begreppen empati, medkänsla och empatitrötthet betyder för socionomer som arbetar klientnära på HVB samt hur de upplever att de strategier och verktyg som de erbjuds för att förebygga och hantera empatitrötthet fungerar i praktiken.

## 1.2 Frågeställningar

- Vad betyder begreppen empati, medkänsla och empatitrötthet för yrkesverksamma socionomer?
- Vilka strategier eller verktyg har socionomer fått med sig från sina år som yrkesverksamma för att hantera eller motverka empatitrötthet?
- Vilka faktorer anser socionomer kan leda till empatitrötthet?

## 2. Tidigare forskning

I det här avsnittet kommer den tidigare forskning som bedöms vara mest relevant för studien. Avsnittet kommer inledas med att redovisa tidigare forskning om begreppen medkänsla och empati. Därefter följer avsnitt om burnout, utmattningssyndrom och empatitrötthet. Slutligen kommer en kortfattad redogörelse för några riskfaktorer för empatitrötthet framföras och därefter beskrivs vilka evidensbaserade strategier och metoder som finns för att förebygga eller förhindra empatitrötthet.

### 2.1 Medkänsla och Empati

Enligt Oxfords engelska ordbok kommer ordet compassion (medkänsla) från det latinska ordet compati, som betyder att lida med (Baer et al. 2016). Begreppet medkänsla och dess definition har under 2000-talet varit föremål för en lång diskussion bland västerländska forskare (ibid.). Trots att det inte förrän på 2000-talet blev en omtalad diskussion i västvärlden kan begreppet medkänsla härledas till Buddhismen och Dalai Lama, där medkänsla är en grundsten (Baer et al. 2016). Dalai Lama XIV definierar medkänsla:

Compassion can be roughly defined in terms of a state of mind that is nonviolent, non harming and nonaggressive. It is a mental attitude based on the wish for others to be free of their suffering and is associated with a sense of commitment, responsibility, and respect towards other (Dalai Lama 2005 s.114)

Dalai Lama (2005) definierar medkänsla som en icke-våldsam, icke-skadlig och icke-aggressiv mental inställning som bygger på en vilja att andra människor ska vara fria från lidande. För Lazarus (1991) har medkänsla en liknande betydelse som för Dalai Lama (2005), Lazarus definierar medkänsla som följande:

Being moved by another's suffering and wanting to help  
(Lazarus 1991 s.289)

Både Gilbert (2009) och Dalai Lama (1998) är även överens om att medkänsla inte bara kan kännas i relation till närstående, klienter, patienter eller studenter utan det är något som även kan uppstå för en främling (Baer et al. 2016; 2023).

Efter vidare läsning går det att se ett tydligt samband bland forskarna, medkänsla handlar om att känna sig berörd av en annan persons lidande och känna en vilja att agera för att hjälpa dem. Trots det har dessa forskare valt olika definitioner för att beskriva det som idag benämns som medkänsla (Dutton et al. 2004; Gilbert 2009; Goetz 2010; Kundera 1984 & Wispé 1991).

I Baer et al. (2016) framgår det att Kanov (2006), Gilbert (2009) och Dalai Lama (2005) är överens om att empati är en väsentlig del för att känna medkänsla. Vidare utvecklar de det genom att beskriva att medkänsla, till skillnad från empati, handlar om att vilja agera (ibid.).

Processen att definiera begreppet empati har likt diskussionerna kring begreppet medkänsla involverat många olika forskare som alla valt att definiera begreppet olika. De tyska filosoferna Theodor Lipps, Max Scheler, Edith Stein och Edmund Husserl har alla satt sin prägel på begreppet Einfühlung, som senare översattes av Edward B. Titchener till det engelska begreppet empathy (Zahavi 2010; Eriksson & Englander 2016).

Theodor Lipps definierade empati som en känsla som handlar om att imitera andras uttryck och projicera våra egna känslor på dem och för att på så sätt få en förståelse för den andres känslomässiga tillstånd (Zahavi 2010). Lipps menade med andra ord att empati innebär att människor utgår från sina egna känslor och upplevelser för att förstå och känna med den andre (ibid.).

Lipps blev senare kritiserad av en rad olika fenomenologiskt inriktade filosofer som hade en annan syn på empati. Husserl menar att empati handlar om att förstå andra utan att projicera sina egna känslor på dem. Stein i sin tur definierade empati som en handling där människor medvetet och avsiktligt fokuserar på den andres erfarenheter för att förstå dem. Scheler i sin tur menade att empati handlar om att förstå andras känslomässiga upplevelser utan att imitera dem (Zahavi 2010).

Nationalencyklopedins definition av empati är i linje med fenomenologernas definitioner. Nationalencyklopedin (2024) definierar empati enligt följande:

[...] förmåga att uppfatta och uppleva en annan människas känslor. Empati kan ses som en form av den avläsning av sinnesstämningar och känslor som vi kontinuerligt gör av människor i vår närhet, begränsad och fokuserad till en viss situation. Denna förmåga att så att säga koppla upp sig mot den andre är en förutsättning för allt socialt samspel både med närstående och i andra sociala sammanhang, till exempel på en arbetsplats.

## 2.2 Burnout, utbrändhet och utmattningssyndrom

Följande avsnitt kommer beskriva var begreppet burnout kommer ifrån, hur utvecklingen av burnout har sett ut samt hur dessa begrepp har koppling till empatittrötthet.

Inledningsvis ansåg forskare att burnout kunde drabba en individ på egen hand utan det ansågs vara som något som händer i förhållandet mellan vårdgivare och patient (Maslach, Leiter & Schaufeli 2001). Vidare utvecklades begreppet och fick en ny mening och större betydelse, burnout blev något som vem som helst kan drabbas av oavsett arbete (ibid.).

I början av 1970-talet var Herbert Freudenberger en av de första som diskuterade konceptet burnout. I första benämningen blev burnout ett begrepp som ansågs drabba de som arbetade inom frivillig vård (Freudenberger 1975). Freudenberger arbetade inom den frivilliga vården och begreppet formulerad han efter att själv ha blivit drabbad av burnout. Burnout definierade Freudenberger (1975) som att misslyckas, köra slut på sig eller bli utmattad genom att ta slut på sin energi, sin styrka eller sina resurser (ibid.). Vidare utvecklades begreppet och ansågs vara



något som drabbade alla individer som arbetar inom människovårdande yrken samt hälso- och sjukvård (Freudenberger 1975; Maslach 1976).

Burnout sågs som en konsekvens av långvarig exponering av emotionella och interpersonella stressorer på arbetet, även sett som emotionell utmattning. Stressorer innebär triggerpunkter individen har som orsakar en känsla av stress (Maslach, Leiter & Schaufeli 2001). Maslach (1976) studerade känslor kopplade till arbetet och hur det påverkar risken för burnout. Studien utfördes genom att Maslach observerade, höll intervjuer med samt fick in data från omfattande enkäter besvarade av personer som arbetar inom människovårdandeyrken (Maslach 1976). Studiens syfte var att utvärdera den emotionella stressen som kommer av yrkena. Tre huvudsakliga symtom framkom för vad den emotionella stressen kan ge för konsekvenser; depersonalisering (cynism) som innebär ett försök att distansera sig från klienter, en förminskande syn på ens personliga prestation samt emotionell utmattning (Maslach, Leiter & Schaufeli 2001; Lizano & Sapozhnikov 2018).

Likt Maslach, Leiter & Schaufeli (2001) definierar Lizano och Sapozhnikov (2018) emotionell utmattning som ett resultat av att arbetstagaren känner sig känslomässigt utmattad för att hans personliga förmåga och resurser har överstigits på arbetsplatsen. Emotionell utmattning kan leda till att individen känner sig lättretlig och cynisk mot både klienter som hen tidigare brydde sig mycket om men även mot sina kollegor (Lizano & Sapozhnikov 2018). Till sist kommer personen som är nära en burnout att känna begränsad tilltro mot sin egen förmåga (ibid.). Det ger helt enkelt en känsla av otillräcklighet och att hur mycket arbetstagaren än försöker att göra gott anses det inte vara bra nog (Lizano & Sapozhnikov 2018).

Det resultat Lizano och Sapozhnikov (2018) fick från sin studie visar att emotionell utmattning är det första stadiet för att ligga i risk för utmattningssyndrom, medan depersonalisering och förminskande syn på ens personliga prestation är en följd av att vara emotionellt utmattad, senare benämnt som empatitrötthet (Figley 1995). Studien visade på att det fanns en hierarki kring dimensionerna och att de eventuellt inte är likvärdiga (Maslach, Leiter & Schaufeli 2001).

I Maslach, Schaufeli & Leiters (2001) studie utvecklades burnout ytterligare som fenomen och började ses i ännu bredare termer. Burnout kom att ses som ett psykologiskt syndrom som kan drabba individer inom alla yrkesgrupper (ibid.). Det rörde sig inte längre om något arbetstagaren drabbades av på grund av de relationerna som kom med det människovårdande arbetet utan mer om arbetet i sig (Maslach, Leiter & Schaufeli 2001). Denna teori om vad som ger upphov till burnout stöds av senare studier som gjorts om burnout som visade på att arbetstagare inom administrativa samt människovårdande yrken har samma höga grad av risk för utmattning (MacNeil & Newell 2011).

Med den bredare betydelsen fick burnout tre nya dimensioner: utmattning, cynism mot arbetet och minskad professionell effektivitet. Att som professionell ha för hög arbetsbelastning och tidspress kom att bli de två vanligaste sambanden till burnout (Maslach, Leiter & Schaufeli 2001). Burnout blev ett universellt fenomen som på svenska kan översättas till utbrändhet, som idag benämns som utmattningssyndrom (Lindsäter et al. 2022; Maslach, Leiter & Schaufeli 2001;

SBU 2014). Utmattningsyndrom, eller burnout, kan uppstå som en följd av att en person drabbas av empatitrötthet (Figley 1995).

### 2.3 Empatitrötthet

Compassion fatigue som begrepp myntades av Charles Figley under 1990-talet när han publicerade sin bok *Compassion Fatigue: Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized* (Figley 1995). Figley (1995) beskriver compassion fatigue som en eventuell konsekvens av att exponeras för andras trauman. Det är helt enkelt priset människor kan komma att betala av att bry sig om och känna med andras lidande eller trauman.

Compassion fatigue, eller empatitrötthet översatt till svenska, kan förstås som ett samlingsbegrepp för alla negativa känslor och emotionella belastningar som kan komma med ett människovårdande yrke, om det inte görs ett försök att förebygga eller motverka kan det få konsekvenser som utmattningsyndrom (Figley 2002; Isdal 2017). De professionella som arbetar klientnära med trauman är i större risk att utsättas för empatitrötthet för att de har en närmre, och ofta mer långvarig exponering, för klienten och dennes trauma (Figley 1995).

Att vara medkännande och empatisk kan ge konsekvenser för vem som helst. I socialarbetares ambition att se och förstå världen från klientens perspektiv bär den personalen klientens lidande (Figley 2002). Att under en längre tid exponeras för andras trauma medför en risk för att ens förmåga och intresse för att bära andras lidande minskar vilket kan leda till empatitrötthet (Figley 2002). Empatitrötthet kan ses som ett psykologiskt försvar som socialarbetare använder för att anpassa sig till och hantera arbetsrelaterade stressorer (ibid.). Medkänsla är viktigt för att förstå och lyckas hjälpa klienten med sitt trauma. Men även om medkänsla hjälper för att förstå och vilja hjälpa klienten med dennes trauma är risken stor att själv blir traumatiserad (Figley 1995).

Empatitrötthet är ett psykologiskt försvarstillstånd som kan ge symtom som att vara högkänslig under stress, känslor av hopplöshet, låg arbetsmoral, apati, sjunkande motivation, bristande självförtroende och till sist utmattningsyndrom (Asker 2019; Brown et al. 2015; Figley 1995; Isdal 2017). Symtomen kan komma plötsligt och utan förvarning (Brown et al. 2015). Efter en tid kan en misstro och cynism utvecklas samt minskat engagemang hos de professionella. Något som gör det allt svårare att känna empati med sina klienter eller vilja att hjälpa dem (Brown et al. 2015). Socialarbetare stänger av och tar avstånd från sina klienter och kan efter en tid bli både emotionellt- och fysiskt utmattade (ibid.). Empatitrötthet kännetecknas av de negativa effekterna som kommer av att arbeta inom människovårdande yrken, genom att socialarbetaren känner sig överväldigad av sitt arbete (Stamm, 2010).

Figleys (2002) teorier om empatitrötthet baserades på flertalet genomförda studier med metoder som exempelvis självskattningsenkäter besvarade av professionella inom människovårdande yrken, observationer av hur individer som arbetar inom människovårdande yrken har det på sin arbetsplats samt individuella intervjuer med de professionella som Figley observerade. Resultatet från hans studier visade att empatisk förmåga, empatiskt bemötande samt empatisk stress är de tre största komponenterna som kan leda till empatitrötthet (Figley 2002). Han menar på att det är grundpelarna men att det finns både känslor eller upplevelser som kan hindra eller skynda på empatitrötthet (ibid.).

Empatiskt bemötande innebär att den professionella försöker minska klientens lidande genom att ha ett empatiskt förhållningssätt. Det görs genom att den yrkesverksamma sätter sig in i klientens tankar, beteenden och känslor, vilket kan leda till att socialarbetare själv känner samma lidande, rädsla, ilska som klienten (Figley 2002).

Enligt Figley (2002) är empatisk stress en följd av att visa empatiskt bemötande, men där stressen av att vilja hjälpa och reducera lidandet är i fokus, istället för att endast känna med klienten. Precis som all form av stress kan även empatisk stress innebära negativa konsekvenser för den professionelles immunförsvar och livet som helhet. Tillsammans med de andra riskfaktorerna kan konsekvensen, om den yrkesverksamma inte försöker kontrollera och minska sin empatiska stress, vara att bli empatitrött (Figley 2002).

## 2.4 Strategier och metoder för att motverka empatitrötthet

I kommande avsnitt kommer olika strategier och metoder som anses användbara för att förebygga och hantera empatitrötthet beskrivas. Dessa strategier och metoder omfattar en minskad empatisk stress, att hantera sina traumatiska minnen, effektivt hantera sin arbetsbelastning samt sense of achievement, disengagement, self-compassion, compassion satisfaction och mindfulness.

En minskad empatisk stress, att hantera sina egna traumatiska minnen och att effektivt hantera sin arbetsbelastning är några användbara strategier för att undvika empatitrötthet (Figley 2002). För att minska den empatiska stressen är det viktigt att kunna skilja på arbete och fritid, både emotionellt och fysiskt (ibid). De socialarbetare som har en stark motivation och hög empati i sin yrkesroll är ofta de personer som löper störst risk för att bli utmattningssyndrom. Att inte sätta gränser för sig själv i vad som är möjligt att uppnå och att fortsätta bli besviken när målen som är satta inte uppnås leder till en stress som senare kan leda till empatitrötthet om känslan av besvikelse inte uppdagas i tid (Bush 2009; Figley 1995).

En skyddsfaktor för socialarbetaren är att känna igen symtom och varningsflaggor, för att kunna agera snabbt och undgå total utmattning. Även att ha en förståelse för att empatitrötthet går att återhämta sig från är ett skydd då det leder till en större chans för socialarbetaren att försöka göra förändringar för att må bättre och ta bättre hand om sig själv (Figley 2002; Isdal 2017). Figley (1995) anser att kunskap om vad empatitrötthet innebär är i sig ett skydd mot empatitrötthet. Ett ytterligare skydd är att ha ett öppet arbetsklimat, där kollegor öppet kan lyfta sina egna känslor kring stress och empatitrötthet (Figley 2002).

### 2.4.1 *Sense of achievement och disengagement*

För att minska den empatiska stressen och försöka förebygga empatitrötthet anser Figley (2002) att två copingstrategier är särskilt väsentliga: Känsla av prestation (Sense of achievement) och frånkoppling (disengagement).

Sense of achievement är en känsla som kommer från att den professionella känner sig nöjd med sina bedrifter i hur denne hjälper sina klienter. Sense of achievement innebär att socialarbetaren kan känna att hen gör sitt bästa utifrån sina förutsättningar och med detta känna sig tillfreds med sina prestationer (Figley 2002). En socialarbetare som lyckas behålla denna tankebanan är bra på att inta ett

rationellt tankesätt och känna igen vilket ansvar som är sitt eget och vad som ligger på yttre faktorer (ibid.). Vilket bidrar till en minskad arbetsrelaterad stress och blir därmed ett skydd mot empatitrötthet eller emotionell utmattning (Figley 2002).

Att frångå sig själv från arbetet kan förebygga, eller åtminstone minska risken för, empatitrötthet eller empatisk stress. Det kan vara allt från att socialarbetaren frigör sig från en klients pågående bekymmer eller trauma mellan sessionerna, men även att socialarbetaren lyckas släppa klienterna när arbetsdagen är över. För att ha förmågan att frångå måste socialarbetare ha en medvetenhet och förståelse för att det är viktigt att kunna göra detta för att leva sitt liv utanför arbetet. Efter arbetstid måste socialarbetare helt enkelt ha förmågan att släppa de tankar, känslor och upplevelser som är kopplade till sina klienter och utföra sin viktigaste typ av egenvård att koppla ifrån (Figley 2002).

Att tillåta sig själv att ta pauser under arbetsdagen och att ta semester är viktiga komponenter för sitt eget välbefinnande (Figley 2002). I Isdals bok *Medkänslans Pris* (2017) refererar han till Saakvitne & Perlman (1996) som menar på att det finns grundläggande principer som är viktiga för människors välmående inom människovårdande yrken. Några av dessa är sömn, vila, träning, aktiviteter som ger yrkesmässig påfyllning (exempelvis extern utbildning), kortare arbetstider samt att ägna sig åt bra och stimulerande aktiviteter dagligen (ibid.). De grundläggande principerna går i linje med Figleys (2002) teorier om vad som är nödvändigt för de professionellas välmående.

#### 2.4.2 Self-compassion- Självmedkänsla

Medkänsla är kort definierat som att känna med någon som lider och vilja hjälpa dem ur deras lidande (Neff 2003; Baer et al. 2023). Självmedkänsla har, precis som medkänsla, sitt ursprung i den buddhistiska filosofin men har på senare år konceptualiserats inom den västerländska psykologin (ibid.).

Enligt Neff (2003) definieras självmedkänsla som medkänslan du visar mot dig själv. Att känna med och vara öppen för sitt eget lidande, att inte undvika eller koppla bort sig från det och att ha en strävan att lindra sitt eget lidande samt att vara snäll mot sig själv under tiden (ibid.).

Självmedkänsla handlar om att inte döma sig själv och visa förståelse för ens egen smärta, att misslyckas med ett mål utan att vara självkritisk samt att ge sig själv samma omsorg som visas mot andra människor (Baer et al. 2023; Barnhart et al. 2018; Isdal 2017). Självmedkänsla kan med det sagt liknas vid Figleys (2002) teori om vikten av sense of achievement, med tanke på att båda begreppens utgångspunkt är att du ska försöka vara snällare och mindre självkritisk mot dig själv, som ett skydd mot de emotionella påfrestningar som kan komma med yrket.

Människor tenderar att vara mycket mer kritiska och hårda mot oss själva än vad de skulle vara mot någon de bryr oss om eller till och med en främling (Neff 2003). Att visa medkänsla mot sig själv tenderar att förstärka medkänslan och omtanken även för andra. För att behålla en självmedkänsla mot sig själv krävs det bland annat att ha ett nyanserat mentalt perspektiv mot sig själv. Perspektiven kan delas upp i tre delar; mindfulness, en insikt av att inte vara ensam och att tillåta oss själva att stanna upp och ge oss det som behöves i stunden för att må lite bättre (Neff 2003; Asker 2019).

Neff (2003) menar på att den individ med god självmedkänsla är det mindre risk att du lägger för stor press på dig själv som socialarbetare i ärenden där du inte är nöjd med utfallet. Självmedkänsla hjälper socialarbetare att bibehålla sitt eget välmående. Genom att det ger en större möjlighet för att identifiera, hantera arbetsrelaterade stressorer samt bli bättre lösningsorienterad för sin egen del, för att minska risken för emotionell utmattning. Det betyder att självmedkänsla är en ovärderlig egenskap för en socionom (Barnhart et al. 2018).

Den som visar sig själv lika mycket medkänsla som den visar andra människor har ett överlag bättre välbefinnande och mindre risk för att känna stress. Den som har ett sämre välbefinnande och som enklare blir stressad visar ofta andra mer medkänsla än sig själv (Baer et al. 2023). Baers et al. (2023) studie ger belägg för varför självmedkänsla är en stor skyddsfaktor för att undvika empatitrötthet. Med låg självmedkänsla blir människor mer känsliga för stress, hårdare och mer dömande mot sig själva och blir sämre på att ge sig själv pauser. Sett till ett arbete som socialarbetare kan det vara riskfaktorer för att bli empatitrött (ibid.).

#### *2.4.3 Mindfulness*

Mindfulness är ett av tre element som Neff (2003) anser nödvändiga för att utveckla självmedkänsla (Barnhart et al. 2018). Mindfulness har sitt ursprung i Buddhismen och handlar om att ha ett balanserat medvetande där individen accepterar sina tankar och känslor utan att identifiera sig för starkt med dem eller undvika dem (Barnhart et al. 2018). Genom mindfulness kan individer bryta negativa tanke- och känslomönster, vilket minskar stress, ångest och risken för psykisk ohälsa (Barnhart et al. 2018; Maddock 2022).

Mindfulness är en evidensbaserad metod med bevisad positiv effekt för att minska risken för empatitrötthet inom människovårdande yrken (Brown et al. 2015). Även om få studier fokuserar på socialarbetare, tyder forskning inom andra människovårdande yrken på att slutsatser kan dras om att mindfulness har samma effekt på socialarbetare (ibid.).

Biegel, Brown & Shapiro (2007) fann genom att undersöka hur mindfulness påverkar välmående hos psykologstudenter att de minskade sina negativa känslor och ökade sin självmedkänsla. Christopher och Maris (2010) rapporterade liknande resultat efter en 15-veckorskurs i mindfulness, där studenter upplevde minskad stress och depression samt ökat välbefinnande. Vidare visar Brown et al. (2015) att mindfulness kan minska empatitrötthet och stärka compassion satisfaction, vilket gör det till en värdefull strategi för att hantera yrkesmässiga påfrestningar inom människovårdande yrken.

#### *2.4.4 Compassion satisfaction*

Om compassion fatigue ses som en konsekvens av det som är emotionellt krävande inom socialt arbete är compassion satisfaction dess motsats och kan ses som den belönande och tillfredsställande delen av yrket (MacNeil & Newell 2011; Stamm 2010). Compassion satisfaction är en belönande känsla som uppstår från känslan av att göra rätt för sina klienter, har goda relationer med kollegor och sin professionella organisation samt en positiv syn på samhället. Det är sammanfattningsvis alla positiva känslor en person får av att hjälpa andra. Det är de aspekterna av arbetet som ger socialarbetaren energi och motivation, vilket

bidrar till att minska risken för burnout och compassion fatigue (Brown et al. 2015; Stamm 2010).

Put simply, if compassion fatigue is the “bad stuff” that comes from helping others, compassion satisfaction is the “good stuff” (Brown, Decker, Ong & Stiney-Ziskind 2015 s.31)

Att vara medveten om sina egna behov och gränser är centralt för att kunna ge bra stöd till andra, och därmed för att förebygga compassion fatigue. Det handlar om att hitta en balans mellan att ge till andra och att ta hand om sig själv, vilket inkluderar att vara förlåtande mot sig själv och erkänna att det ibland är okej att vara egoistisk för att bevara sin egen hälsa och välmående (Brown et al. 2015).

### 3. Teoretisk utgångspunkt

Studien kommer att analyseras utifrån Arlie Hochschilds bok *The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling* och hennes teori om hur emotionellt arbete inom service- och människovårdande yrken. Teorin är relevant för studien då socialarbetare är en av de yrkesgrupper som utför emotionellt arbete då behöver vara emotionellt tillgängliga för sina klienter och förväntas känna empati och medkänsla. I kommande avsnitt kommer teorins centrala delar och begrepp att redogöras.

#### 3.1 Emotion management

Hochschild beskriver att alla individer har ett private emotion system, med andra ord ett individuellt system för hur människor reglerar och uttrycker sina känslor. Hochschild (2012) nämner tre byggstenar som ingår i detta system; emotion management (emotionellt arbete), feeling rules (känsloregler) och social exchange (ett socialt utbyte behöver ske för att känslor ska uppstå).

Hochschild (2012) menar att hur människor hanterar och reglerar sina emotioner är beroende på vilken känsla som upplevs samt hur de normer och värderingar som finns om hur de ska känna kan påverka hur de tolkar eller känner av en specifik händelse. De normer och värderingar beskriver Hochschild som känsloregler.

När människor försöker att känna skapas underliggande känsloregler. Känsloregler är normer som individer använder i samtal med andra människor för att avgöra vad som är rätt eller fel att känna i det känslomässiga utbytet med en annan människa (private act) (Hochschild 2012). Genom att använda sig av sina känsloregler kan det i vissa situationer innebära att en behöver hålla inne och reglera sina egna känslor för att visa respekt för mottagaren. Känsloregler kan också påverkas av vad andra människor säger ska kännas i specifika situationer, något som kan skapa en inre stress när ens känslor inte möter andra människors förväntningar (Hochschild 2012). Därmed blir människans inre känsloregler en social angelägenhet. Detta kan både främja och hindra individer från att förstå sina egna känsloregler (Hochschild 2012).

Viktigt för Hochschild (2012) är att individens privata emotionella system inte fungerar utan det sociala utbytet. Det är en process där människor får och ger emotioner, detta utbyte hjälper till att stärka eller omforma sociala relationer. Känslouttryck är inte bara individuella handlingar utan också sociala interaktioner som formar och påverkar relationer. Både privat och i arbetslivet (Hochschild, 2012).

Emotionellt arbete innebär att människor anpassar sina känslor i interaktion med andra människor, de anpassar sig, reglerar och förändrar sina känslouttryck utefter normer (känsloregler) som finns både inom sig själva samt i sociala eller kulturella strukturer (Hochschild, 2012).

Inom individens emotionella arbete pågår ett ständigt emotionellt skådespel som Hochschild har delat upp som två olika utövande; deep acting och surface acting (2012). För Hochschild (2012) innebär surface acting att individen anpassar sitt yttre uttryck, som kroppsspråk eller ansiktsuttryck, för att få det att framstå som

om hen känner något som inte är autentiskt. Detta kan exempelvis ske genom ett kontrollerat leende eller en tillgjord axelryckning. Känslan förblir dock oförändrad inombords, vilket gör att det yttre uttrycket ofta känns 'påklitrat' och inte som en del av individens självbild. Hochschild (2012) jämför surface acting med skådespelare som vill framföra en känsla utan att känna känslan själv.

Deep acting är en process där individen medvetet arbetar med sina inre känslor för att skapa en genuin och emotionell upplevelse som känns äkta både för sig själv och för andra. Det finns två huvudsakliga sätt att utföra deep acting enligt Hochschild (2012). Det första är att direkt framkalla en känsla genom att medvetet försöka känna det som situationen kräver, exempelvis empati, tacksamhet eller lugn. Det andra sättet är att använda sig av en tränad fantasi för att skapa en tanke eller bild i sinnet som framkallar en önskad känsla.

I det sociala utbytet av känslor kan en känsla av skuld uppstå (Hochschild 2012). Det kan kännas som en känsla av skuld mot sig själv när känsloregler inom sig inte upprätthålls: det är ett internt erkännande av en obetald invändig skuld. Om en känsla som inte borde kännas uppstår kan det leda till att människor känner sig skyldiga. Att känna denna skuld benämner Hochschild (2012) som en inappropriate emotion, en skuldkänsla mot sig själv. Exempelvis kan en inappropriate emotion uppstå om människor inte känner tacksamhet när någon ger de något, eller om en socionom inte känner med en klient på det sättet som förväntas (ibid.).

Skulden kan ses som en icke-betalning av dolda avgifter. En olämplig känsla ses som en icke-betalning mot vad som bör, en indikation på att individen inte ser en situation på det vis som den borde, som ger en känsla av skuld (Hochschild 2012).

### 3.2 Kommersialisering av känslor - Emotional labor

När Hochschild vidare i *The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling* (2012) problematiserar vad som händer med individer när deras private emotion system styrs av en arbetsgivare och ens emotionella arbete blir en bytesvara väljer hon att benämna det som emotional labor (emotionellt lönearbete).

När en individs emotions arbete blir en bytesvara mellan arbetstagare och arbetsgivare, kommersialiseras arbetstagarens känslor och blir reglerade av arbetsgivaren. Denna typ av reglering av känslor benämner Hochschild som emotionellt lönearbete eller att det blir en kommersialisering av känslor (Dahlgren & Starrin 2004; Hochschild 2012).

För att förklara sin teori kring emotionellt lönearbete inleder Hochschild (2012) med att härleda oss tillbaka till Karl Marx. Marx ifrågasatte, under sin tid, hur många timmar om dagen det var rättvist att individer i ett samhälle skulle använda sig själva som ett verktyg, vad som var en rättvis lön för det arbetet med tanke på att det är företaget som tjänar på ditt arbete och inte du själv (2012).

Hochschild (2012) utgår från Marx synsätt på kapitalismen och drar en liknande jämförelse med det moderna samhället och hur rimligt det är att människor används som verktyg inom emotionella lönearbete. Hennes mest välkända studie utgår från arbetskraven som ställs på flygvärdinnor. En flygvärdinna får tidigt lära



sig att de alltid ska bära ett leende och att det är deras viktigaste tillgång (ibid.). Flygvärdinnornas leende anses återspegla flygbolagets karaktär och inge ett förtroende för att planet inte kommer krascha, ge en försäkran om att avgångar och ankomster sker i tid samt att ge resenärerna en känsla att de vill tillbaka (Hochschild, 2012).

Hochschild (2012) jämför arbetet i en fabrik med arbetet som flygvärdinna, där arbetet i en fabrik beskrivs som ett physical labor då företagets framgång baseras på hur mycket produkter som produceras av arbetarna och därefter säljs. Jämfört med för flygvärdinnorna där flygbolagets framgång utvärderas utefter både att de utför ett physical labor när de drar fram matvagnarna genom gångarna men även att de utför emotionellt lönearbete genom att de erbjuder personlig service i form av just deras leende (Hochschild 2012).

the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display; emotional labor is sold for a wage and therefore has exchange value (Hochschild 2012 s.7)

Med emotionellt lönearbete syftar Hochschild (2012) till hur människor i service- och människovårdande yrken av olika slag använder sin känsloreglering för att offentligt sälja in en känsla; en arbetstagares emotionella arbete säljs för en lön och har ett bytesvärde. För att kunna utföra emotionellt lönearbete kräver arbetsplatsen att du både ska framkalla eller hålla inne känslor för att styra vad för känsla som visas utåt och reglera det för att framkalla det rätta sinnestillståndet hos andra, i detta fall känslan av trygghet och att bli omhändertagen hos konsumenten (Hochschild 2012).

Att utföra denna typ av emotionellt lönearbete menar Hochschild (2012) kan komma att kosta, genom att använda sig själv som ett verktyg och reglera sina känslor för arbetet riskerar arbetstagaren att bli alienerad mot sig själv och sina egna känslor. Med andra ord innebär det att arbetstagaren riskerar att förlora vem de själva är och får svårt att skilja på vad som är sina egna känslor och vad som är framkallade känslor. Denna känsla som kan uppstå benämner Hochschild (2012) som att individen blir alienerad mot sig själv.

Flygvärdinnorna som Hochschild (2012) intervjuade beskrev det som att leendet var på dem och inte från dem. De var sedda som på samma sätt som att de hade på sig uniform var de tvungna att ta på sig ett leende. Det tillhör arbetsuppgifterna. Om flygvärdinnorna inte kan återge den känslan som krävs av dem och istället visar på trötthet eller irritation betyder det att de utför sitt arbete dåligt då det anses påverka passagerarnas belåtenhet (Hochschild, 2012).

[...] comes to belong more to the organization and less to the self (Hochschild 2012, s198)

Hochschild (2012) menar på att på samma sätt som flygvärdinnor använder ett påklistrat leende som verktyg behöver social arbetare använda sin empati för att klienten ska känna sig sedd och hörd. Båda yrkena utför en form av reglering av sina känslor genom att de mentalt behöver distansera sig själva för att nå fram en specifik känsla till någon annan, exempelvis en klient eller en passagerare (ibid.).

[...] when emotional labor is put into the public marketplace, it behaves like a commodity: the demand for it waxes and wanes depending upon the competition within the industry (Hochschild 2012, s.14).

### 3.2.1 *Känsloregler inom Emotionellt lönearbete*

Emotionellt lönearbete innebär att arbetstagarens känsloregler hanteras och kontrolleras. Exempel på detta är hur flygvärdinnan har krav på sig att alltid sätta på ett leende (public act), oavsett hur hon egentligen mår (Hochschild 2012). När flygvärdinnan går runt i gången på flygplanet leendes mot passagerarna finns det inget krav på att passagerarna ska ge ett leende tillbaka mot henne (ibid). Trots detta kvarstår kravet på flygvärdinnan att alltid vara glad och varm, det kan liknas vid att socialarbetare förväntas att behålla lugn och god ton trots att klienten uttrycker ilska eller är respektlösa (Hochschild 2012). Denna obalans skapar ett ojämnt utbyte av känslor utifrån individernas inre känsloregler, socialarbetaren och klienten får olika känslomässiga rättigheter (ibid.).

Hochschild (2012) nämner även hur outtalade känsloregler som kan finnas på arbetsplatsen också kan skapa förvirring hos den yrkesverksamma. Att det finns en outtalad förväntan på hur yrkesverkssammans beteende eller känslor.

När känsloregler för hur människor ska känna eller uttrycka sina känslor styrs av en arbetstagare, när deep- och surface acting blir en arbetskraft som ska säljas på en marknad och när ens personliga kapacitet för att känna och visa empati används för företagets vinning händer något med människor sett till hur de kan relatera till sina egna känslor och känsloregler (Hochschild 2012). Att under en längre period använda sina egna känslor som verktyg och själv försöka känna känslan som företaget kräver, utan att det är den känslan som egentligen känns, kan leda till något som Hochschild benämner som emotiv dissonans (Hochschild 2012).

Emotionellt lönearbete innebär att arbetsgivaren kräver att arbetstagaren får opersonliga relationer att uppfattas personliga och autentiska, utan att de kan kräva något tillbaka av klienten eller passageraren. Att försöka upprätthålla skillnaden mellan vad som är din känsla och vad som är företagets önskade känslor leder till påfrestningar under tid (Hochschild 2012). Att känna emotiv dissonans kan bidra till konsekvenser som utmattningssyndrom, emotionell utmattning samt en känsla av förlorad identitet (Hochschild 2012).

När individer försöker att minska denna påfrestning låter de den verkliga känslan och den som dem visar utåt komma allt närmare varandra, vilket kan skapa en förvirring kring vad som är vad. Det leder till att ordningen i deras känsloregler ändras (Hochschild 2012). Känsloregler, i kombination med höga arbetskrav och ett högt arbetstempo, gör det svårt att genomföra deep acting, där empatin känns genuin (ibid). Istället kan de tvingas förlita sig på surface acting, där de endast visar upp en yttre fasad av en känsla utan att känna det inombords, eller för att inte behöva känna den (Hochschild, 2012).

För socionomer och andra yrkesgrupper som arbetar människovårdande är deep acting en central del av deras emotionella arbete (Hochschild 2012). I mötet med klienter kan de yrkesverksamma behöva framkalla empati eller lugn i en stressad

situation, exempelvis mellan socionom och klient eller sjuksköterska och patient. Att använda sin empati eller sitt lugn för att förmedla en känsla till klienten kan ses som ett emotionellt skådespel (ibid.).

Hochschild (2012) menar på att genom att engagera sig på ett djupare plan och verkligen försöka känna det som situationen kräver kan socionomer skapa ett förtroendefullt och professionellt bemötande. Samtidigt finns det en risk med deep acting, då det kan leda till en förlorad koppling till ens autentiska känslor, särskilt om det inte finns tillräckligt med tid och utrymme för återhämtning eller reflektion (Hochschild 2012). När känslor inte känns autentiska och hela tiden måste manipuleras, kan det leda till sämre självkänsla och utmattning (Hochschild 2012). En viktig aspekt av deep acting är att det kan leda till en känsla av att man bedrar sig själv och en cynism kan uppstå (ibid.).

### 3.2.2 Tre förhållningssätt

Hochschild (2012) menar på att det finns tre förhållningssätt, eller tre olika sätt att agera inom- och påverkas av emotionellt arbete, som alla tre kan medföra en viss risk.

Det första förhållningssättet innebär att arbetstagaren identifierar sig för mycket med sitt jobb, är för engagerad i sin yrkesroll och får svårt att skilja på vad som är sitt eget jag med vad som är yrkesrollen. Att inte kunna skilja på sitt verkliga jag och sin yrkesroll kan göra det svårt för arbetstagaren att distansera sig från de känslomässiga påfrestningarna i arbetet. Detta brinnande engagemang för sin yrkesroll kan leda till en stress som i sin tur kan leda till utmattningssyndrom (Hochschild 2012). När arbetstagaren inte lyckas att separera sig själv från yrket är risken att bli känslomässigt överbelastad, vilket kan leda till att hen stänger av sina känslor, distanserar sig från sin yrkesroll helt och förlorar förmågan att genuint känna med människor. Hochschild (2012) menar på att detta förhållningssätt är det som medföljer flest risker.

I det andra förhållningssättet är arbetstagaren bra på att skilja sitt verkliga jag från sin yrkesroll. Det kan minska risken för utmattningssyndrom eftersom att arbetstagaren lyckas hålla ett känslomässigt avstånd till sitt jobb, däremot kan det leda till skam- och skuldkänslor och en känsla av att inte vara autentisk i sitt yrke (Hochschild 2012). Det tredje förhållningssättet lyckas arbetstagaren att skilja på sitt verkliga jag och sin yrkesroll utan att känna skam- eller skuldkänslor (ibid.). Fördelen med att distansera sig är att det minskar risken för utmattningssyndrom. Däremot är risken att det kan leda till förlorat engagemang och cynism som i sin tur skapar en känsla av alienation mot sitt yrke och emotiv dissonans (Hochschild 2012).

### 3.3 Socialarbetare och Emotional labor

Enligt Hochschild (2012) finns det en förväntan på exempelvis socialarbetare att ständigt känna oro för och empatisera med klienter och trots detta försöka undvika att tycka eller känna för mycket eller för lite.

I spent a long-time understanding Raymond. And once I understood him, I hated him, and he's only nine years old. Some cases I love and some cases I hate, and that's all that's wrong with my work. (Hochschild 2012 s.150).

Socialarbetare övervakar snarare sitt egna känslomässiga arbete genom att överväga informella och professionella normer samt räkna med klientens förväntningar av vad socialarbetaren bör känna. Det emotionella arbetet som socialt arbete anses vara erkänns eller hedras sällan samtidigt, som det nästan aldrig heller tas i beaktande av arbetstagaren att det emotionella arbetet som tillkommer bör ses som en arbetsrelaterad stress (Hochschild 2012).

För socionomer samt andra individer inom människovårdande yrken har det emotionella arbetet, dennes känsloregler och det sociala utbytet flyttat från den privata sfären till yrkeslivet. Där de i sin tur ska formas, standardiseras och utsättas för hierarkisk kontroll (Hochschild 2012).

### 3.4 Jämställdhet - genusperspektiv

Hochschild (2012) menar på att kvinnor, generellt sett, utför mer emotionellt arbete än män, både privat och på arbetsplatsen och har mer erfarenhet av riskerna som kommer av det. Hochschild (2012) nämner att kvinnor oftare än män reglerar sina känslor och använder sig av sina inre känsloregler. Samhället är uppbyggt för att kvinnor, mer än män, ska fokusera på känslor istället för agerande, på samma sätt som människor i serviceyrken ska hantera sina känslor (Hochschild 2012).

Enligt Hochschild påverkas kvinnor och män på olika sätt av de sociala strukturer som finns i samhället. Det finns historiska föreställningar om kvinnor som mer emotionella och naturligt vårdande vilket förstärker deras roll som emotionella arbetare, trots att detta arbete i själva verket är inlärt och socialt påtvingat.

Hochschild (2012) menar att kvinnor oftare än män ägnar sig åt emotionellt arbete, vilket innebär att medvetet hantera och styra sina känslor för att passa en viss social- eller professionell kontext. Kvinnors fasad av väl kontrollerade känslor kan verka som att de är naturliga och spontana, när de i själva verket är ett resultat av medvetet emotionellt arbete. Detta kan leda till missuppfattningen att kvinnor är mer emotionellt mottagliga, snarare än att de faktiskt aktivt arbetar för att anpassa sina känslor till situationens krav (Hochschild 2012).

Kvinnors underordnade position i samhället medför konsekvenser, särskilt när det gäller deras roll i emotionellt arbete. För det första är kvinnors förmåga att hantera och uttrycka känslor en mer betydelsefull resurs än för män, då deras sociala ställning är mer sårbar på grund av faktorer som ekonomisk och social status samt makt och auktoritet (Hochschild 2012).

För det andra är det emotionella arbetet som kvinnor utför ofta osynligt, vilket Hochschild (2012) beskriver som ett skuggarbete. Kvinnor förväntas ofta ta på sig denna osynliga arbetsbörda, vilket leder till en ytterligare börda som påverkar deras stressnivåer och arbetsbelastning. Detta osynliga arbete riskerar att undervärderas eller förbises och kan bidra till att förstärka stereotyper om att kvinnor är mer känsligare än män. Inom yrken som är kvinnodominerade och betraktas som lågstatusjobb, som exempelvis socialt arbete eller vård och omsorg, är det vanligt att kvinnor tvingas hantera kunders eller klienters frustrationer och negativa känslor utan att få någon form av skydd eller stöd (Hochschild 2012).

Kvinnor inom yrken som kräver att de ska hantera andra människors känslor och behov möter ofta mer kritik och respektlöshet än sina manliga kollegor. För att bli

tagna på allvar måste kvinnor ofta vara mer finkänsliga och anpassa sitt beteende till förväntningarna på dem, vilket ökar deras arbetsbörda och stressnivå. Detta kan leda till att kvinnor i dessa yrken upplever en alienation från sin egen identitet, eftersom deras arbetsroll tvingar dem att spela ut könsstereotyper och åsidosätta sina egna behov och känslor för att passa in i arbetsmiljön (Hochschild 2012).

## 4. Metodavsnitt

I följande avsnitt presenteras en beskrivning av vilken typ av metod som används för att genomföra studien för att sedan fortsätta genom att förklara utformning av intervjuguide, genomförande av intervjuer, tillvägagångssätt, val av analysmetod, etiska aspekter, urval, respondenter, litteratursökning och slutligen metoddiskussion.

Vårt syfte är att undersöka vad begreppen empati, medkänsla och empatitrötthet betyder för socionomer som arbetar klientnära på HVB samt hur de upplever att de strategier och verktyg som de erbjuds för att förebygga och hantera empatitrötthet fungerar i praktiken. Vidare vill vi undersöka vad socionomer anser kan ge upphov till eller förebygga empatitrötthet. För att analysera dessa upplevelser valdes kvalitativ metod och intervjuer, då detta möjliggör insamling av detaljerad empiri kring individuella erfarenheter och kunskaper (Ahrne & Svensson 2022). Bryman (2018) beskriver att kvantitativa metoder fokuserar på struktur och mätbarhet för att öka reliabiliteten och validiteten, medan kvalitativa metoder syftar till att fånga djupare och mer nyanserade svar utifrån respondentens perspektiv.

### 4.1 Semistrukturerade intervjuer

Vi valde att använda semistrukturerade intervjuer eftersom de innebär en större frihet i samtalet och möjliggör flexibilitet och anpassning efter respondenternas svar, snarare än att strikt följa en förutbestämd intervjuguide (Bryman 2018). Genom denna metod kunde vi lägga vikten på hur respondenterna tolkat frågorna och vilka aspekter de uppfattade som viktiga, samtidigt som vi behöll en struktur som säkerställer att alla forskningsfrågor besvarades.

Enligt Bryman (2018) innebär semistrukturerade intervjuer att en intervjuguide med övergripande teman används, där respondenterna har friheten att besvara frågorna på sitt eget sätt. Detta tillvägagångssätt gav oss möjlighet att ställa relevanta följdfrågor, fördjupa oss i respondenternas svar och samtidigt hålla en röd tråd i intervjuerna.

Vid utformningen av intervjuguiden följde vi riktlinjer från Bryman (2018), som betonar vikten av att fokusera på centrala teman som är relevanta för forskningsfrågorna. De huvudsakliga teman vi valde för studien var individuell kunskap, arbetsplatsen samt framtidsvision. Teman valdes utifrån vårt intresse för hur respondenterna uppfattar empatitrötthet, empati och medkänsla, vilket motiverade temat individuella kunskaper samtidigt som det kopplas till vår första och sista frågeställning Arbetsplatsen bedömde vi som relevant för att undersöka hur frågor om empatitrötthet hanteras och behandlas på organisatorisk nivå och kopplas till vår andra frågeställning. Framtidsvision valdes som tema för att ge respondenterna möjlighet att reflektera fritt och diskutera empatitrötthet ur ett framtidsperspektiv. Genom att intervjuguiden har relevanta kopplingar till studiens syfte och frågeställningar säkerhetsställer vi att empirin blir väsentlig.

Vi formulerade intervjufrågorna som öppna och icke-ledande för att ge respondenterna utrymme att uttrycka sina egna tankar och erfarenheter (se Bilaga 2). Intervjuguiden utformades med flexibilitet i åtanke och fungerar som ett verktyg snarare än en strikt mall. Detta gav oss utrymme att ställa följdfrågor och

anpassa samtalet utifrån respondentens svar, vilket är en central aspekt av semistrukturerade intervjuer enligt Bryman (2018).

Att inkludera följdfrågor möjliggjorde djupare svar och insamling av information som inte kunde förutses under planeringen. Ett exempel på detta var att flera respondenter tog upp jämställdhetsfrågan i samband med diskussioner om arbetsplatsen. Detta förutsågs inte under planeringen, men vi ansåg att jämställdhetsaspekten tillför ett viktigt djup i vår studie. Därför valde vi att i den fortsatta studien lägga större fokus på jämställdhet än vad vi ursprungligen hade tänkt.

## 4.2 Urval

Efter diskussion om vilka typer av respondenter som skulle vara lämpliga för denna studie beslutade vi att använda följande kriterier: respondenten skulle vara utbildad socionom, ha minst två års arbetslivserfarenhet inom socialt arbete och arbeta på någon form av HVB-hem. Vid vår sökning efter tidigare forskning fann vi statistik som visar att socialarbetare ligger högt upp på listan när det gäller upplevd hög arbetsbelastning samt sjukskrivningar på grund av stress (AFA Försäkring 2023). Statistiken, tillsammans med vår egen bakgrund inom socionomprogrammet, ledde oss till beslutet att avgränsa oss till att endast intervjua utbildade socionomer, för att hålla studien relevant för vårt utbildningsområde.

Ett av de första kriterierna vi satte var att respondenten skulle ha varit på sin nuvarande arbetsplats i minst sex månader. Efter övervägande beslutade vi oss för att ändra detta kriterium till minst två års arbetslivserfarenhet. Vi ansåg att detta gav oss en större bredd och fler möjligheter att hitta respondenter. Eftersom empatitrötthet kan drabba socionomer i många olika yrkesroller, bedömde vi att två års arbetslivserfarenhet var tillräcklig för att kunna besvara våra intervjufrågor, samtidigt som det viktigaste för oss var att deras nuvarande arbetsplats var ett HVB-hem.

Vi valde att avgränsa oss till socionomer som arbetar klientnära, därav HVB-hem, eftersom forskning tyder på att socialarbetare som arbetar i nära kontakt med klienter löper större risk att exponeras för andras lidande, vilket ökar risken för att drabbas av empatitrötthet (Figley 1995).

## 4.3 Genomförande

I kommande avsnitt kommer vi att gå igenom hur vi har gått till väga för att rekrytera våra respondenter, hur intervjuerna har genomförts samt vilka respondenterna är.

### 4.3.1 Rekrytering av informanter

Inledningsvis skickade vi informationsbrev till 14 HVB-hem där vi förtydligade att kontakt med föreståndare eller enhetschef var nödvändig för att få godkännande och samtycke innan socionomer på arbetsplatsen kunde kontaktas. Kriterierna för deltagarna var att de skulle vara utbildade socionomer med minst två års arbetslivserfarenhet inom socialt arbete på HVB-hem.

Fyra HVB-hem gav positiva svar, vilket resulterade i fyra respondenter för intervjuer, varav två var föreståndare som själva ville delta. Eftersom de

fortfarande arbetade som kontaktpersoner och hade klientnära arbete ansåg vi att deras yrkestitel inte skulle påverka studiens resultat. Eftersom endast fyra HVB-hem gav respons, skickade vi ytterligare mail till 14 HVB-hem och lade ut en förfrågan i Facebookgruppen Socionom. Facebookgruppen gav inga deltagare, men ett svar som inte kunde användas, då personen inte uppfyllde kriterierna.

Vi konstaterade att mail inte gav tillräcklig respons och var tidskrävande. För att effektivisera rekryteringsprocessen valde vi därför att direkt kontakta HVB-hemmen via telefon, vilket visade sig vara mer effektivt. Efter kontakt med 37 föreståndare och verksamhetschefer fick vi sju respondenter till vår studie.

Många bortfall inträffade, liknande de från Facebookgruppen Socionom, där personalen på HVB-hemmen inte uppfyllde kriterierna. Flera HVB-hem hade endast beteendevetare och socialpedagoger anställda, medan andra hade socionomer, men ingen med tillräcklig arbetslivserfarenhet.

Efter att vi skickat ut informationsbrevet insåg vi att vi gjort en felformulering i våra kriterier, där arbetslivserfarenhet inom socialt arbete efterfrågades, vilket ledde till viss förvirring, då inte enbart socionomer arbetar inom socialt arbete. Under den efterföljande mail- och telefonkontakten försäkrade vi oss därför om att de kontaktade respondenterna hade arbetat som socionomer i minst två år.

Tre av de sju intervjuerna genomfördes via Zoom, då fysiska möten inte var möjliga för deltagarna. Ljudet spelades in direkt i Zoom för de respondenter som gav sitt muntliga samtycke. Samtliga respondenter skrev under en samtyckesblankett för att ge sitt medgivande om deltagande i intervjun och informerades om sekretessbestämmelser. Efter intervjuerna erbjöd vi respondenterna möjligheten att ta del av transkriberingen för godkännande om de önskade detta.

#### *4.3.2 Respondenter*

Vi har intervjuat sju personer för vår studie, varav fem av respondenterna är kvinnor och två av respondenterna män. Ett av våra kriterier var att intervjupersonerna skulle ha en socionomexamen och varit yrkesaktiva i minst två år, respondenterna har varierad arbetslivserfarenhet och har varit tagit socionomexamen mellan år 2008–2022.

För att säkerställa att respondenterna är säkrade i sin anonymitet har vi tagit beslutet att använda fingerade namn i form av att ge de sju respondenterna vars en siffra. Utöver ett fingerat namn har vi valt att redovisa könstillhörighet i de delar där vi ansåg att det var relevant för vår analys.

#### *4.3.3 Genomförande av intervjuer*

Tre av sju intervjuer genomfördes genom Zoom, eftersom det inte var möjligt att genomföra fysiska möten med alla respondenter. För att säkerställa ljudkvaliteten spelade vi in intervjuerna direkt i Zoom, förutsatt att respondenterna gav sitt samtycke, vilket alla tre gjorde. De intervjuer som genomfördes fysiskt ägde rum i bokade grupprum, vilket säkerställer en avskild miljö. Eftersom det inte var möjligt att besöka alla respondenternas arbetsplatser på grund av sekretessbestämmelser, ansåg vi att grupprum var det mest lämpliga alternativet.



Vid både online- och fysiska intervjuer tog vi hänsyn till de tekniska förutsättningarna för att minimera störningar. För intervjuer via Zoom beaktade vi vanliga problem som kan uppstå, såsom ljud- och internetproblem, vilket Bryman (2018) lyfter fram som nackdelar med denna metod. Vid förberedelser inför både intervjuer vid fysiskt möte och möte via zoom genomfördes tester av tekniken för att säkerställa en ostörd intervju (Ahrne & Eriksson-Zetterquist 2022).

Ahrne och Eriksson-Zetterquist (2022) betonar även vikten av att skicka ut relevant information och samtyckesblanketter före intervjuerna för att säkerställa att respondenterna var rätt informerade. Detta följde vi noggrant genom att skicka ett informationsbrev via e-post som förklarade studiens syfte, kriterier på respondenten, intervjuens längd samt sekretessbestämmelser (se Bilaga 1). För de respondenter som deltog på distans skickades en samtyckesblankett ut i samma mail och returnerades med underskrift. Respondenterna som deltog i fysiska intervjuerna fick en utskrivna samtyckesblankett som de skrev under innan intervjuerna påbörjades.

För både online- och fysiska intervjuer tog vi särskild hänsyn till sekretessen under transkriberingen. Ahrne och Eriksson-Zetterquist (2022) diskuterar riskerna som kan uppstå under denna process, som att ljudfiler oavsiktligt kan spridas. För att minimera dessa risker valde vi att inte lagra ljudinspelningarna på molntjänster. Istället sparades de på telefonerna, där ljudfilerna anonymiserats för att minimera risken för igenkänning vid eventuell spridning. Innan ljudinspelningen påbörjades gjordes en presentation mellan intervjuare och deltagare för att undvika att personlig information dokumenterades. Om respondenterna under intervjuerna nämnde sitt namn eller arbetsplats valde vi att inte transkribera dessa uppgifter för att ytterligare säkerställa anonymitet.

Efter intervjuerna framträdde ett genomgående tema bland respondenternas svar. Flera respondenter, oberoende av könstillhörighet, gjorde kopplingar mellan socialt arbete och jämställdhet relaterade till arbetets negativa aspekter. Därför tog vi kontakt med respondenterna efter avslutade intervjuer för att efterfråga tillåtelse att använda deras könstillhörighet, då detta ansågs relevant för vårt resultat och analys. Samtliga respondenter godkände vår förfrågan.

Det finns några skillnader mellan intervjuer online och i fysiskt möte som vi har tagit i beaktning vid genomförandet. Bryman (2018) diskuterar fördelar och nackdelar med intervjuer online, där en fördel är att det sparar tid för respondenten, då hen inte behöver resa till en specifik plats. Det kan även vara att respondenten finner intervjuer online mer bekväma än fysiska möten, vilket kan leda till att hen tackar ja till en intervju som hen annars skulle ha nekat. Ahrne & Eriksson-Zetterquist (2022) betonar vikten av att testa Zoom innan intervjun för att undvika eventuella hinder. Detta beaktades genom att genomföra en testgenomgång av Zoom för att säkerställa att tekniken fungerade och att respondenterna enkelt kunde ansluta sig till intervjun. Efter genomförd intervju tillfrågades respondenterna om de ville ta del av transkriberingen (Bryman 2018).

Vi har använt oss av en tematisk analys för att analysera vår empiri. Tematisk analys, som Bryman (2018) beskriver, är en metod där forskare systematiskt identifierar och tolkar återkommande teman i data. Genom att strukturera materialet utifrån teman relaterade till studiens syfte och frågeställningar, möjliggörs en djupare förståelse för centrala mönster och betydelser i empirin.

Bryman (2018) betonar att tematisk analys är flexibel och lämplig för olika typer av empiri, vilket gör den till en av de mest använda teknikerna inom kvalitativ forskning.

#### 4.4 Litteratursökning

För att få fram tidigare forskning och utöka vårt kunskapsläge sökte vi fram vår forskning via Malmö universitetsbiblioteks olika databaser. Vi gjorde sökningar på både Google Scholar och Libsearch men även på Socialological Abstract, Psycinfo och ResearchGate. Vi valde att använda oss av engelska sökord för att hitta relevant kunskap då begreppet empatitrötthet har sitt ursprung i engelsk forskning och teori. Sökorden som användes var *Compassion Fatigue*, *Risk factors*, *social work*, *Compassion Satisfaction*, *Mindfulness*, *Empathy*, *coping strategies* samt *self-compassion*. Sökningar gjordes även på den svenska databasen SwePub med sökord som *empatitrötthet*, *socialt arbete* och *självmekänsla* och *empati* som dessvärre inte gav oss några resultat.

Vi gjorde inga specifika avgränsningar sett till publiceringsdatum då vårt mål var att komma så nära originalkällan som möjligt. Annan relevant forskning fick vi även fram genom referenslistor till de vetenskapliga artiklarna vi hittade genom våra databaser.

#### 4.5 Arbetsfördelning

Arbetet med denna uppsats har fördelats jämnt, där vi båda aktivt deltagit i samtliga delar av processen. För att säkerställa kvalitet och enhetlighet har vi regelbundet läst och gett feedback på varandras texter samt haft ett nära samarbete.

#### 4.6 Forskningsetik

I denna studie har vi beaktat etiska aspekter i enlighet med principerna för god forskningssed, som beskrivs i ALLEA-kodexen och Vetenskapsrådets riktlinjer. Syftet och frågeställningarna har utformats för att säkerställa forskningens tillförlitlighet och att de kan besvaras med öppna och tydliga metoder. Vi har också tagit hänsyn till den tidigare forskningen för att hålla studien relevant och i linje med vetenskapliga riktlinjer (Vetenskapsrådet, 2024).

Enligt Bryman (2018) är det viktigt att en intervjuguide utformas med etik och respekt i åtanke, för att inga onödiga eller irrelevanta frågor ställs och att alla frågor är kopplade till forskningsfrågorna. Vi har följt denna princip och medvetet undvikit att ställa frågor som kan anses vara för personliga eller oväsentliga. Under intervjuerna var vi också medvetna om att inte fråga om respondenternas personliga hälsa och förde samtalet åt ett annat håll om vi kände att deltagaren började gå in på egna erfarenheter av empatitrötthet på ett alltför personligt sätt.

Vi har beaktat forskningsetiska principer om individskyddskraven (Lunds universitet 2022). Alla deltagare har informerats skriftligt om studiens syfte, metod och hur resultaten kommer att användas. De har också informerats om att deltagandet är frivilligt och att de kan avbryta när som helst, vilket uppfyller informationskravet (Lunds universitet 2022). Respondenterna har gett sitt informerade samtycke och är medvetna om att de själva bestämmer om, hur länge och på vilka villkor de medverkar, vilket uppfyller samtyckeskravet (ibid.). Deltagarna garanteras anonymitet och all insamlad data har anonymiserats.

Materialet lagras säkert och raderas efter studiens slut, vilket uppfyller konfidentialitetskravet (Lunds universitet 2022). De insamlade uppgifterna används enbart för forskningsändamål och inte för andra syften, vilket uppfyller nyttjandekravet (ibid.).

#### 4.7 Metoddiskussion

I reflektionen diskuteras de potentiella begränsningarna i vårt tillvägagångssätt, samt hur vi hanterat risker för subjektivitet och intervjuareffekt. För att få en bild av studiens kvalitet har vi strävat efter att uppnå Brymans (2018) riktlinjer gällande tillförlitlighet och äkthet. Detta för att säkerställa att vår studie ger en rättvis bild av deltagarnas perspektiv (ibid.).

Bryman (2018) redogör för begreppen tillförlitlighet och äkthet som alternativ till den kvantitativa forskningens reliabilitet och validitet. Äkthet innebär att deltagarnas erfarenheter återges rättvist och nyanserat. För att uppnå detta har vi varit noggranna med att inkludera olika perspektiv och synpunkter från deltagarna, vilket bidrar till en mer omfattande och rättvis bild av deras upplevelser (Bryman 2018). Tillförlitlighet handlar om att resultaten är välgrundade och återger deltagarnas perspektiv på ett korrekt sätt.

Valet att intervjua sju socionomer begränsar studiens generaliserbarhet, vilket Bryman (2018) lyfter som en vanlig utmaning inom kvalitativ forskning. Resultaten syftar därför främst till att skapa en djupare förståelse snarare än att vara applicerbara på en bredare population. Slutligen finns risken för en intervjuareffekt, där vår närvaro kan påverka respondenternas svar (Bryman, 2018). Anonymitet och öppna frågor användes för att minska denna påverkan, men vår eventuella påverkan måste fortfarande beaktas.

Vi har haft i beaktning att valet av semistrukturerade intervjuer medför vissa begränsningar. En sådan begränsning kan vara risken för subjektivitet, både i insamlingen av empiri och i analysen, exempelvis att våra tankar om vad respondenterna kommer svara kan påverka vilka följdfrågor vi ställer (Bryman 2018). För att minimera denna påverkan användes en semistrukturerad intervjuguide, tillsammans med en tematisk analysprocess, som erbjuder en mer strukturerad metod för att identifiera och analysera teman (Bryman 2018). För att säkerställa detta har vi tillämpat en tematisk analys, där vi genom kodning systematiskt identifierat, analyserat och sorterat mönster i vår empiri. Trots dessa åtgärder kvarstår risken för subjektivitet och bör beaktas vid tolkningen av resultaten. Vidare har vi diskuterat våra tolkningar med varandra samt vår handledare för att få ytterligare insikter och för att minimera risken för subjektivitet (Bryman 2018).

## 5. Resultat och analys

I kommande avsnitt presenteras resultat och analys av intervjuerna. Resultatet kommer presenteras enligt en tematisk analys. Det första temat berör socionomernas syn på begreppen empati, medkänsla och empatitrötthet. Det andra temat rör individuella verktyg och strategier, det tredje organisatoriska faktorer och det fjärde temat jämställdhetsaspekten. Samtliga teman kommer även delas upp i specifika underteman.

### 5.1 Syn på empati, medkänsla och empatitrötthet

Under det första temat kommer socionomers syn på empati, medkänsla och empatitrötthet presenteras. Avsnittet inleds med att belysa hur empati och medkänsla uppfattas som närliggande begrepp för att efter det redogöra för socionomernas syn på empatitrötthet som begrepp och tillstånd.

#### *5.1.1 Empati och medkänsla uppfattas som närliggande begrepp*

När studien inleddes framkom det att det fanns en stor förvirring kring vad det egentligen är för skillnad på begreppen empati och medkänsla. Som vi misstänkte finns det en förvirring kring begreppen även bland de yrkesverksamma socionomerna.

Betydelsen av begreppen empati och medkänsla uppfattas som någorlunda likvärdiga av de intervjuade socionomerna. Respondent 5 beskriver empati och medkänsla som synonymt till varandra:

Jag tror jag ser det som någon form av synonym till empati. Att känna med, känna med en annan medmänniska och i den mån man kan försöka sätta sig in i den personens situation och position.

Respondent 2 beskriver precis som Respondent 5 att medkänsla är att försöka känna med klienterna men lyfter även fram att medkänsla handlar om att förstå och gå på ett djupare plan. Respondent 2 beskriver medkänsla:

Det är väl skillnad på att känna för någon och med någon. Medkänsla är väl mer att faktiskt förstå hur ungdomen eller personen har det. Istället för att endast förstå att de har det dåligt, men att faktiskt kunna sätta sig in i och förstå de känslor som personen har och kunna på något djupare plan förstå det.

Enligt Nationalencyklopedin (2023) innebär empati att ha en förmåga att uppfatta och uppleva en annan människas känslor. Empati är en förutsättning för allt socialt samspel både med närstående och i andra sociala sammanhang, till exempel på en arbetsplats (ibid.). Medkänsla å andra sidan handlar om att känna sig berörd av en annan persons lidande och känna en vilja att agera för att hjälpa dem (Lazarus 1991). I begreppet medkänsla känner en individ med andra ord

empati för en annan individ, men där agerandet att vilja hjälpa är centralt (Baer et al. 2016. Den som ser någon som lider eller har det tufft och endast känner med utan att agera känner därmed empati men inte medkänsla (ibid.).

### *5.1.2 Empatitrötthet- uppstår när empatin tar slut*

Respondenterna fick definiera begreppet empatitrötthet för att undersöka ifall begreppet är vedertaget bland yrkesverksamma socionomer och vad det har för betydelse för dem. Ungefär hälften av respondenterna hade hört talas om fenomenet och begreppet och det var återkommande att de uppfattade empatitrötthet som något som uppstår när det inte är möjligt att känna empati längre. Respondent 6 beskriver empatitrötthet som kommer från att någon gett för mycket empati, likt ett saldo som tar slut:

[...] att man gett för mycket empati och att det kanske till sist tar slut så att man kanske inte har förmåga att känna genuin empati och medkänsla för någon längre. I en situation som kanske för någon annan hade varit självklar att känna starka känslor i eller på något sätt bli emotionellt engagerad. Det kan ses som ett saldo som tar slut när man gett för mycket.

Respondent 6 beskriver empati som något som kan ta slut när den enskilde gett för mycket och liknar det med ett saldo. Respondenten fortsätter med att beskriva att de känslor som tidigare varit självklara och det emotionella engagemanget som tidigare funnits inte längre är lika självklart. Freudenberg (1975) var inne på samma definition kring vad som leder till utmattningssyndrom, han beskrev det som att en person tar slut på sin energi, styrka och resurser. Respondent 4 har liknande uppfattning som Respondent 6 med att empatin kan förloras för att det upplevs hela tiden:

[...] Jag tror att när man jobbar som socionom, inte bara när man möter klienter, att man kan tappa empati för att man upplever det hela tiden. Att man hela tiden måste sätta sig in i den andres perspektiv och att man hela tiden måste känna. Ja, tillslut blir det en trötthet.

Det Respondent 4 och Respondent 6 som citeras ovan har gemensamt är att de båda ser sin empati som något som kan ta slut på grund av yrkesrollens behov av att använda sig av sin empati. Ett liknande synsätt hade Freudenberg (1975) samt Maslach (1976) i sina beskrivningar om hur en individ kan bli emotionellt utmattad. Freudenberg (1975) och Maslach (1976) beskrev emotionell utmattning som något som drabbar den som känner att de misslyckas, kör slut på sig eller blir utmattad genom att ta slut på sin energi, sin styrka eller sina resurser.

För att utveckla Freudenberg (1975) och Maslachs (1976) teorier om vad som kan orsaka utmattning, och i synnerhet emotionell utmattning, beskrev Figley (1995) emotionell utmattning bland yrkesverksamma socionomer som en konsekvens av att under en lång tid exponeras för andra människors trauma. En betydelse som Respondent 1 delar och har fått till sig under sitt yrkesverksamma liv som socionom:

Jag upplever att empatitrötthet är något som måste ha gått flera år av att man har jobbat med människor innan man kommer dit.

Empatitrötthet kan ses som ett samlingsbegrepp för när den emotionella-, och empatiska aspekter av yrket påverkar en negativt. Något som enligt Brown et al. (2015) kan ge långvariga konsekvenser som utmattningssyndrom, cynism och depersonalisering om det inte upptäcks i god tid och försöker förebyggas. En av de respondenter som inte hade hört talas om begreppet empatitrötthet tidigare lyfte fram en annan aspekt:

[...] om jag får killgissa tänker jag att det är när man inte längre orkar känna med klienter och sätta sig in i andras situation och bara kör på rutin [...] jag tänker att alla har sin gräns och ibland märker man mer eller mindre att den är nådd.

Respondent 7 jämför empatitrötthet med att en gräns är nådd. Respondent 7 beskriver det som att den yrkesverksamma inte längre orkar känna med klienter eller sätta sig in i andras situation och arbetet börjar gå på rutin istället. Citatet om att inte orka känna längre kan förstås genom Hochschilds (2012) teori om emotionellt arbete.

Emotionellt arbete innebär att människor anpassar sina känslor i interaktion med andra människor samt reglerar och förändrar sina känslouttryck utefter normer som finns både inom sig själva samt i sociala eller kulturella strukturer (Hochschild 2012). När det emotionella arbetet kommersialiseras blir arbetsgivaren den som reglerar arbetstagarens emotionella arbete, benämnt som emotionellt lönearbete (ibid.).

Enligt Hochschild (2012) pågår det ett ständigt skådespel inom individens emotionella arbete; surface acting och deep acting. Hochschild (2012) menar att de två olika typer av skådespel även utspelar sig inom det emotionella lönearbetet (emotional labor). Deep acting är en process där individen medvetet arbetar med sina inre känslor för att skapa en genuin och emotionell upplevelse som känns äkta både för sig själv och för andra (Hochschild 2012). Deep acting kan utföras på två olika sätt, antingen genom att individen framkallar en känsla genom att medvetet försöka känna det som situationen kräver, exempelvis empati, tacksamhet eller lugn. Det andra sättet är att använda sig av en tränad fantasi för att skapa en tanke eller bild i sinnet som framkallar en önskad känsla (ibid.).

Surface acting innebär att individen anpassar sitt yttre uttryck, som kroppsspråk eller ansiktsuttryck, för att förmedla en känsla som de inte själva känner (Hochschild 2012). När känslor kontrolleras av arbetsgivaren, som inom Hochschilds (2012) teori om emotionellt lönearbete, innebär surface acting att arbetstagaren anpassar sina känslomässiga uttryck för att uppfylla externa krav. Surface acting blir arbetstagarens räddning när det inte längre finns någon ork kvar att känna den känslan som arbetsgivaren kräver.

I citatet framhävs Respondent 7 att inte längre orka känna empati är något som kan leda till att socionomer börjar gå på rutin, det kan förstås genom Hochschilds

(2012) begrepp surface- och deep acting. Socionomer har nått sin gräns och orkar inte längre engagera sig autentiskt i de känslor som arbetsgivaren förväntar sig av dem (deep acting) (ibid.). När socionomer inte längre orkar känna empati måste de förlita sig på surface acting där de endast förmedlar en yttre fasad av en känsla utan att känna det inombords (Hochschild 2012). Att försöka visa känslor utåt som inte känns genuina eller autentiska inifrån kan i sin tur leda till en emotiv dissonans. Emotiv dissonans kan leda till en känsla av alienation, där arbetstagaren eller individen kan förlora sin autentiska känsla och bli en främmande version av sig själv (ibid.). För den som arbetar med människor, exempelvis socionomer, kan detta påfresta självkänslan och orsaka långvarig emotionell utmattning (Hochschild 2012).

### 5.1.3 "Vi är verktyget"

Respondent 4 lyfter hur empati och medkänsla, kollegor emellan, är det viktigaste verktyget:

[...] det som jag tror är främsta verktyget är, både kollegor emellan men också mellan chef och kollegor är att avlasta, eller vad ska man säga, att också bli bemött där i den kontakten med empati. och att bli påmind om det för det finns ganska mycket som är nära kopplat till empatitrötthet eller emotionell utmattning är ju kanske känslan av att inte vara tillräcklig. och då så det är inte så tydliga strategier utan det är mer samtalet som att man får stöd i samtalet och kanske att man får avlastat den känslan av otillräcklighet.

Respondent 4 nämner själv hur känslan av att vara otillräcklig är nära kopplat till empatitrötthet och emotionell utmattning, där hon och hennes kollegor tar hjälp av varandra, med empati som ett tydligt verktyg, för att avlasta känslan av otillräcklighet och lyckas se att de var och en gör så gott dem kan och är tillräckliga. Det som Respondent 4 nämner går i linje med vad Figleys (2002) begrepp Sense of achievement som han anser vara ett skydd mot empatitrötthet.

Figley (2002) förespråkar att det är ett skydd att som socionom känna att hen gör så gott hen kan utifrån sina förutsättningar och med detta känna sig tillfreds med sina prestationer. Respondent 4 nämner att det främsta verktyget är att visa empati, kollegor emellan, medan Respondent 2 belyser hur det är socionomen som är verktyget i relation till klienter:

Man blandar ihop sig själv med den andre och man får inte längre ihop vem man själv är, man blir alienerad inför sig själv. [...] du behöver prata om det och reda ut vad som är vad, vad som är du och vad som är klienten och vad du faktiskt kan göra, för det är du som är verktyget.

Begreppet alienerad benämner Hochschild (2012) när hon beskriver den förvirring i känslorna som kan uppstå när den yrkesverksamma inte vet vad som är en själv och vad som är företaget. För socionomer kan förvirringen snarare bli vad som är yrkesrollen och vad som är klienten. När slutar ditt arbete och när börjar klientens

arbete. Risken med att känna sig alienerad är att det kan leda till emotionell utmattning (Hochschild 2012). Respondent 2 fortsätter:

När jag gick socionomutbildningen så sa en lärare första terminen att man skulle gå i terapi själv om man vill bli duktig på det här jobbet. Det är ju för att man ska bli ett verktyg.

Det Respondent 2 belyser, att lärarna rekommenderade socionomstudenter att själva gå i terapi för att bli duktiga på sitt jobb, kan förstås genom Hochschilds (2012) teori om känsloregler och emotionellt lönearbete. Enligt Hochschild (2012) beskriver känsloregler de oskrivna normer som avgör vad som är "rätt" att känna i specifika sociala utbyten och som påverkar hur individer reglerar sina känslor.

Känsloregler skapas inte bara utifrån individens egna känslor, utan kan styras av yttre förväntningar som exempelvis samhället eller arbetsgivare (Hochschild 2012). Inom socialt arbete innebär det att arbetsgivaren förväntar att socionomer ska känna empati och visa förståelse för sina klienter även om de inte alltid känner empati genuint själva. Hochschild (2012) menar att socionomernas känslouttryck ofta styrs av arbetsgivarens krav och förväntningar, vilket relaterar till Respondent 2s resonemang om att socionomen måste använda sig själv som ett verktyg.

När socionomer under en längre tid behöver använda sina egna känslor som verktyg och själv försöka känna känslan som företaget kräver av dem, utan att det är den känslan de egentligen upplever, kan en emotiv dissonans uppstå (Hochschild 2012). En risk med emotiv dissonans är att det kan leda till en känsla av förlorad identitet, emotionell utmattning samt utmattningssyndrom (ibid.)

#### *5.1.4 Empatitrötthet- ett missvisande begrepp*

Respondenterna ger under intervjuerna också uttryck för viss kritik mot begreppet empatitrötthet. Respondent 2 hade inte tidigare hört talas om begreppet och är beredd att hålla med om att det finns en otydlighet med begreppet och anser att det empatitrötthet som begrepp bör nyanseras:

Empatitrötthet, nej det vet jag faktiskt inte vad det är. Det tror jag man behöver fråga om i varje enskilt fall, vad det är för den enskilde personen. Har man tröttnat på att bry sig om andra människor så är det ju väldigt allvarligt. Då har man ju blivit deprimerad, jag bryr mig inte längre om någon annan. Sen kan man ju bli trött på sitt jobb och trött på arbetsuppgifter man har men det är kanske inte samma sak som att vara empatitrött. Eller, man är trött på att hjälpa andra. Nu vet jag inte om det stämmer men det brukar vara ett uttryck för att man inte lyckas hjälpa andra, man får ingenting tillbaka, det fungerar inte. För jag tror alltid man måste nyansera de här begreppen, det blir en diagnos och så blir det en samling och så går det inte att nysta [...] De kommer ju aldrig fram till något, för det finns ju inte en person som styr samtalet utan det finns massa olika människor som har massa olika intressen i detta, och uppfattningar. Det blir väldigt stelt och fyrkantigt i slutändan. De säger att man är trött på att hjälpa eller trött på att förstå, men empatitrötthet, det kan



man väl använda som ett slags samlingsbegrepp för att det är jobbigt att jobba med människor.

Respondent 2 anser att det finns en överanvändning eller en för enkel tolkning av begreppet som helhet och menar att det inte är en lösning att definiera känslor kring sitt yrke med begrepp som empatitrötthet. Begreppet är otydligt och inte en fastställd diagnos än, vilket enligt Respondent 2 gör att det kan vara viktigare för socionomer att försöka undvika att identifiera sig med begreppet och istället se det som situationsbaserat och individuellt. Respondent 2 anser att utmattning är något som kan bero på specifika och personliga faktorer, snarare än att vara en generell konsekvens av att arbeta med människor.

Faktorer som att vara empatiskt bemötande, att under lång tid exponeras för klienten och dennes trauman samt att ha en bristande självomsorg kan leda till empatitrötthet (Figley 2002). Här blir Respondent 2s tankegång betydelsefull, eftersom det förstärker Respondent 2s resonemang om att det finns individuella skillnader när det kommer till upplevelser av stress och utmattning. Det är inte alltid den externa faktorn (klientens lidande) som ensam förklarar känslomässig utmattning (Figley 2002).

Figley (2002) menar att empatitrötthet är en konsekvens av både yttre faktorer, som exponering för klienters lidande eller långvarig exponering för trauma, samt inre faktorer som att använda empati som verktyg, bristande självomsorg eller en inre empatisk stress. Vilket förstärker Respondent 2s resonemang ytterligare om hur empatitrötthet kan uppstå av olika skäl hos olika individer. Respondent 2 diskuterar vidare och belyser att socionomstudenter ges fel verktyg från utbildningen och därmed kommer in med förväntningar som inte motsvarar vad yrket innebär:

Socionomstudenter kommer ut från socionomutbildningen och saknar de riktiga verktygen eller den riktiga förståelsen för vad man kommer att möta och då kan man bli alienerad för arbetsuppgiften [...] Jag skulle inte kalla det för empatitrötthet. Jag skulle kalla det att man får en för svår arbetsuppgift, att det inte motsvarar vad man tänkte sig eller att man inte är rustad för det man möter.

Citatet från Respondent 2 ovan belyser brister i hur socionomutbildningen är utformad, att studenter ges fel verktyg och förbereds dåligt inför kommande yrkesliv. Det kan resultera i att de inte är beredda på vad yrket faktiskt innebär i praktiken.

Arbetsuppgifterna blir för svåra för att socionomerna inte vet hur de ska hantera känslorna som uppstår i mötet med klienterna. Respondent 2 resonemang går i linje med Isdals (2017) och Figleys (2002) teorier om att en bristande förberedelse från utbildningen för att hantera framtida yrkesroll och dess emotionella påfrestningar kan leda till en ökad risk för utmattningssyndrom eller empatitrötthet.

## 5.2 Individuella strategier för att förebygga empatitrötthet

I kommande tema kommer socionomernas syn på individuella strategier för att förebygga empatitrötthet att presenteras. Utifrån vad respondenterna berättar under intervjuerna visar det sig att de använder sig av flera olika strategier och verktyg för att avlasta den emotionella stressen och påfrestningarna i sin yrkesroll som socionom. För att förebygga empatitrötthet är det viktigt att vara medveten om vilka strategier och verktyg som kan vara viktiga att försöka använda sig av (Figley 1995). De strategier som respondenterna lyfter kan tolkas som att de använder sig av de strategier som beskrivs i tidigare forskning såsom self-compassion, compassion satisfaction & sense of achievement. Respondent 6 uttrycker hur hen upplever att det är svårt att veta vad som är bra nog men att ungdomarna som bodde på HVB hemmet hjälpt till med att ge ett nytt perspektiv och därmed enklare kunna sätta gränser för sig själv:

[...] ungdomarna kommer till oss och har haft det väldigt tufft med trauma och våld. Att man vill göra allt för dem, man vill bara ta dem i sina armar och ta hand om dem och göra allt för dem och skydda dem från omvärlden. Men någonstans får man också lära sig: okej men vad är good enough? Jag kommer inte kunna göra allting för dig och du kommer inte vara här alltid men hur kan jag göra det så bra som möjligt för dig under tiden som du är här. Men det handlar också om vad all min omtanke och kärlek gör med klienten, vi har 24 timmar om dygnet med dem men vad händer när de flyttar ut? När den kärleken och omtanken försvinner? [...] Det var ingenting jag tänkte på innan jag hade två unga klienter som sa det till mig, "ni borde tänka på hur mycket kärlek och omtanke ni ger och att ni är för snälla. För att sen när man flyttar ut och möter verkligheten så är det jättetufft" När du går från ett hem där du kanske aldrig har fått kärlek och omtanke, komma till oss och bli bombarderade med kärlek och sen flyttar du ut. Det avbrottet mellan de två är jättetufft, det var någonting som jag aldrig hade tänkt på innan. Men det har jag ändå tänkt på mycket sedan jag fick den feedback. Hon var 14–15 som sa det. Hon kanske sammanfattar det bättre än vad man gör på tre och ett halvt år på socionomutbildningen. Man lär sig mycket.

Det som Respondent 6 berättar kan tolkas som ett exempel på hur hon lärt sig att lyckas se vad som är bra nog och vad som är möjligt att genomföra utifrån sina förutsättningar, vilket enligt tidigare forskning är en god strategi för att undvika att riskera att bli empatitrött eller emotionellt utmattad (Figley 2002).

Strategin är enligt Figley (2002) benämnd som sense of achievement och innebär att socialarbetaren lyckas med att känna sig nöjd med sina bedrifter när det kommer till hur de lyckas hjälpa sina klienter. Sense of achievement innebär att socialarbetaren kan känna själv att hen gör så gott hen kan utifrån sina förutsättningar och med detta känner sig tillfreds med sina prestationer (ibid.). En socialarbetare som lyckas behålla denna tankebanan är bra på att inta ett rationellt tankesätt och känna igen vilket ansvar som är sitt eget och vad som ligger på yttre

faktorer (Figley 2002). Respondent 2 visar på en tydlig insikt om att socionomer inte kan hjälpa alla, även om vi önskar att göra det:

[...] man pratar om att det är svårt att hjälpa människor som mår väldigt dåligt, så att man förhåller sig till den arbetsuppgiften och pratar om att det faktiskt är svårt och vissa kan man inte hjälpa. Om man kan nysta i det så blir inte empatitrötthet svaret. Utan då blir det att, "ah vi kanske inte kan hjälpa den här personen, vi har inte tillräckligt". Men står man och tror att man kan hjälpa en människa som man inte kan hjälpa då är man ju lite förvirrad och "jag är empatitrött" säger man då. Det finns inga nyanser i det. Antingen vill man jobba med människor eller så vill man inte det. Man kanske har tröttnat på att jobba med människor överhuvudtaget men det betyder kanske inte att man inte har empati för någon överhuvudtaget.

I följande citat visar även Respondent 2 på en god självmedkänsla. Självmedkänsla handlar om att som socionom inte döma sig själv och visa förståelse för ens egen smärta, att misslyckas med ett mål som satts upp utan att vara självkritisk samt att ge sig själv samma omsorg som visas mot andra (Baer et al. 2023; Barnhart et al. 2018; Isdal 2017). Med en god självmedkänsla är det närmare att känna en sense of achievement (Känsla av god prestation) (ibid.).

Respondent 2 lyfter i samband med detta att empatitrötthet inte är svaret varje gång en socionom inte når fram till en klient, utan snarare mer ett faktum att det är en realistisk bedömning av utgångsläget. Detta kan kopplas till Hochschilds (2012) teorier om hur det emotionella lönearbetet inte bara handlar om att visa empati, utan även att reglera sina egna känslor och inse sina begränsningar i möten där den yrkesverksamma kanske inte kan hjälpa en klient till fullo.

När socionomer utför deep acting och framkallar empati för att utföra ett förtroendeingivande och professionellt bemötande mot klienten i hopp om att hjälpa denne men trots det inte lyckas nå fram, inte har nog med tid eller utrymme finns risken att den yrkesverksamma förlorar sig själv och sina egna känslor i processen (Hochschild 2012). En risk med detta är emotionell utmattning, förlorad självkänsla och trötthet (ibid.). Därmed är det viktigt att göra som Respondent 2 och 6 gör, de försöker se sig själva utifrån och se vad som är vad, vad är bra nog och vad är utom ens påverkan.

Det finns en skillnad mellan att vara empatiskt engagerad och att ta det till den gräns att hjälpa alla blir ett måste, och det är den balansen som är viktig att hitta. Att komma till denna insikt är ett steg i rätt riktning för att minska risken för empatitrötthet (Hochschild 2012; Figley 1995).

### *5.2.1 Respondenterna förhåller sig kritiskt till copingstrategier*

Respondent 6 reflekterar över skam och dåligt samvete som kan uppstå när det är svårt att emotionellt koppla bort från arbetet:

För om man då inte fixar det, att det kanske finns en skam eller dåligt samvete över varför kan inte jag det. Att man är en bra socionom om man kan stänga av typ.

Denna utmaning belyser Figleys (1995; 2002) teori om vikten av emotionell frångkoppling för att förebygga empatitrötthet. Figley (1995; 2002) nämner att yrkesverksamma behöver avgränsa sig emotionellt från sina klienter för att bibehålla sitt välmående. Samtidigt visar Respondent 6 erfarenhet av att denna strategi kan skapa en press att leva upp till, vilket i sig kan leda till skam och skuld när det inte lyckas (Hochschild 2012).

Hochschilds (2012) begrepp emotiv dissonans och inappropriate emotion ger ytterligare perspektiv. Dåligt samvete och skam kan uppstå när socionomen inte lever upp till känsloregler, till exempel genom att misslyckas med att stänga av. Långvarig emotiv dissonans kan i sin tur leda till känslomässig utmattning. Respondent 6 upplevelse visar hur dessa inre konflikter bidrar till den emotionella belastningen, där strategin om frångkoppling blir både en lösning och en potentiell stressfaktor. Till skillnad från Respondent 6 betonar Respondent 4 vikten av att hitta strategier för att hantera de tankar och känslor som ändå följer med hem:

[...] det gör man ju även om man inte gör det aktivt. Jag arbetar aldrig hemma men det är klart att man tar med situationer som har hänt hem, det gör man verkligen. Det är nog mer att man får hitta ett sätt att veta hur man ska göra.

Detta perspektiv ligger i linje med Isdal (2017), som kritiserar Figleys (1995; 2002) fokus på total frångkoppling och istället förespråkar verktyg för att bearbeta de känslor som uppstår i arbetet. Genom medveten hantering snarare än förnekelse av känslor undviker Respondent 4 ouppnåeliga förväntningar och stärker sin förmåga att hantera arbetsrelaterad stress. Respondent 2 belyser istället att den yrkesverksamma som tar med arbetet hem är ett bevis på att den yrkesverksamma har ett engagemang:

[...] om jag jobbar med människor och inte är engagerad eller berörd utan tänker nu går jag hem. Då är jag inte så engagerad och berörd men man måste definiera vad som är vad. Vad jobbar du med och varför? Vem är du som säger så? Vad menas med att ta med det hem? Du är alltså så berörd av ditt arbete så du kan inte sluta tänka på det. Om du är så berörd av ditt arbete, då kommer någon och säger till dig att du inte ska vara berörd längre men du är ju berörd av en anledning.

Respondent 2 menar att arbetet med människor innebär att vara engagerad och bli berörd och att då få höra att socionomer inte ska vara engagerad eller förbli berörda när de stämplar ut är missvisande. Respondent 2 fortsätter och utvecklar sitt resonemang:

Men du sitter ju inte med klienten förhoppningsvis klockan 19:00 på kvällen, du har ju inte tagit med själva klienten hem. Jag kanske pratar med min fru eller med någon och så här. Jag tar alltså med mig jobbet hem men det är helt okej. För jag är engagerad, jag bryr mig om mitt jobb. Är jag student bara när jag studerar? Tänker jag inte på det jag studerar, på de ämnena, är jag bara student en viss tid? Varför får jag läxor? Varför ska jag tänka på helgerna? Det är ändå ett väldigt liksom, styrt i vad en människa är.

Respondent 2 sätt att göra jämförelsen med att vara student ger ett tydligt exempel på hur olika typer av arbeten har olika krav på sig. Som student förväntas det av en att hela tiden vara involverad och engagerad, både i och utanför skolan, men den yrkesverksamma förväntas endast att vara socionom under en viss tid. Respondent 2 svar utmanar den normativa uppfattningen om frånkoppling (Figley, 2002).

Med Hochschilds (2012) teori om känsloregler kan dessa förväntningar förstås som en del av det emotionella arbete som är inbäddat i yrkesrollen. Respondent 2s resonemang om att arbetet är styrt i vad en människa är, kan kopplas till hur känsloregler (Hochschild 2012) inte bara påverkar beteendet på arbetsplatsen utan även individens identitet. För socionomen blir det inte bara ett jobb utan det blir en del av identiteten, vilket gör det svårt att skilja på arbete och privatliv. Respondent 5 ger ett annat perspektiv på frågan:

[...] den lyxen tror jag inte att vi alltid har, att bara kunna tänka bort de människor vi möter. Sen det att man inte har insyn och bara undrar hur det blev.

Respondent 5 refererar till att inte ta med arbetet hem som en lyxvara, som socionomer inte har. För socionomer ingår det att undra och tänka på klienterna även utanför arbetet. Vilket kan återkoppla till Hochschilds (2012) teori om känsloregler, att det inte bara är ett jobb utan det blir en del av ens identitet. Respondent 6 är delvis överens med de andra respondenterna men ger oss även en annan mer kritisk syn på vilka konsekvenser som kan komma med att identifiera sig för mycket med sitt arbete:

Jag håller med om att det är omöjligt att inte ta med arbetet hem, särskilt i början när det var svårt att sätta hälsosamma gränser till klienter och hantera det känslomässiga engagemanget. Jag identifierade mig starkt med jobbet i början och de viktiga frågor jag arbetade med och tog med allt det hem, men efter ett par år kände jag nästan att jag höll på att krascha och insåg att jag behövde prioritera annat i livet och försökte att i större grad inte ta med arbetet hem.

Att identifiera sig för mycket med arbetet, menar Respondent 6, kan komma med risker. Hen beskriver att hen höll på att krascha och av den anledningen gjorde omprioriteringar i form av att försöka att inte ta med jobbet hem. Respondent 6

har härmed efter flera års yrkesvana börjat använda fränkoppling som strategi för att hantera balansen mellan sitt arbete och privatliv bättre (Figley 1995).

Respondent 6 förändring av sina känsloregler kan ses som ett skydd mot de emotionella påfrestningarna av yrket, vilket kan kopplas till Hochschilds (2012) teori om emotionellt lönearbete. Att omprioritera och tillåta sig själv att koppla bort arbetet från privatlivet, innebär ett skydd som kan göra att den professionella undviker emotionell dissonans och bevarar sitt välbefinnande (Hochschild 2012). Respondent 6 svar belyser hur en förändring i känsloreglering, som en del av emotionellt lönearbete (Hochschild 2012), fungerar som ett skydd för att bibehålla balansen mellan arbete och privatliv. Respondent 2 poängterar ytterligare en konsekvens med empatitrötthet, att klienter märker när engagemanget inte längre är genuint:

Sen måste man tycka om klienten, man måste tycka om dem, det märker de direkt. Är man en byråkrat som går hem klockan 17:00 så ungdomarna känner av det för du är ingen trygg person, du är ingenting för dem. Varför ska man lita på dig?

Citatet kan kopplas till Hochschilds (2012) teori om surface acting, där en brist på autentiska känslor leder till emotionell dissonans och kan försvaga relationen och förtroendet mellan yrkesverksamma och klient, vilket vidare påverkar kvaliteten på det sociala arbetet.

### 5.3 Organisatoriska faktorer upplevs ha betydelse för empatitrötthet

I följande tema presenteras vilka faktorer på arbetsplatsen som socionomer anser kan ha positiv eller negativ påverkan på empatitrötthet. Avsnittet kommer delas upp i underteman som kommer belysa vikten av att som socionom få tid att ta pauser, betydelsen av reflektion med kollegor och chef, hur kollegor både kan öka eller minska risken för empatitrötthet samt vikten av lägre arbetsbelastning och mer personal.

#### 5.3.1 Att sluta tidigare och ta en paus

Flera respondenter lyfter betydelsen av en uppmärksam chef och organisatoriskt stöd för att hantera emotionellt lönearbete, vilket visar att känsloreglering inte bara sker på arbetsplatsen utan kan fortsätta utanför dess gränser. Respondent 5 beskriver hur chefen på denna arbetsplats gjort tydligt för personalen att reflektion över arbetsdagen inte ska ske obetalt:

Jag vet flera kollegor som när man haft en sådan dag väljer att promenera hem [...] Där har chefen också varit väldigt tydlig att om man har ett behov, att nu tänker jag fortfarande på jobbet och är i processen så är det fortfarande att jobba. Då har chefen varit tydlig med att då flexar man ut en halvtimme senare.

När chefen i Respondent 5s citat erkänner känsloreglering som en del av arbetet och möjliggör flexibla arbetstider, skapas en miljö som reducerar emotionell dissonans och stärker individens känsla av att vara sedd (Hochschild 2012).

Chefens erkännande av denna process, att tillåta flexibla arbetstider kan kopplas till Hochschilds (2012) begrepp känsloregler, som handlar om vilka känslor som är tillåtna och förväntas i arbetet. Genom att ge personalen möjligheter till känslomässig bearbetning stärker chefen en hållbar struktur för emotionellt lönearbete, bättre arbetsmiljö samt minskar anställdas känsla av att vara ensam i sin känsloreglering. Respondent 6 lägger vikt vid att organisationen borde ta ett större ansvar för att underlätta det emotionella arbetet:

Det hade varit bra om det hade kommit uppifrån tänker jag, det hade underlättat. Sen som sagt tror jag att vår chef är ganska följsam. Så jag vet att när vi hade detta på tapeten för typ ett år sedan och vi ville införa pauser eller att man tar en promenad efter ett jobbigt samtal så sätter hon sig inte emot utan hon tyckte att vi skulle köra på det, men sen så rinner det ut i sanden. Men jag önskar lite att det kom uppifrån eller att det är förväntat, typ att man tar en paus efter ett samtal [...] för det är klart att jag kan göra det nu men jag går ju ändå med ett halvt dåligt samvete. Men hade det kommit uppifrån så hade det nog varit en annan sak.

Citaten från Respondent 5 och Respondent 6 belyser vikten av organisatoriskt stöd i form av ledarskap och strukturer. Otydliga riktlinjer ofta leder till att yrkesverksamma själva måste ta större eget ansvar. Detta kan skapa skuld känslor och bidra till att den professionella endast har ork att utföra surface acting och riskerar utmattningssyndrom, vilket är i linje med Hochschilds (2012) teori om att en obalans mellan organisationens krav och individens känslor påverkar individens välmående negativt. Respondent 6 belyser hur otydliga känsloregler, som att det inte tydligt framgår från organisationen att ta en paus efter svåra samtal, leder till känslomässig förvirring (Hochschild 2012). Respondent 5 belyser en viktig aspekt av arbetskulturen där medarbetarna känner att de behöver be om ursäkt för att ta en paus, trots att de har rätt till det:

Att verkligen kunna lämna arbetsplatsen och gå på en promenad, nu kan det vara en sådan sak som vi ber om ursäkt för att göra. Att man nästan frågar om lov om man kan gå på rast fast man har rätt till att ta sin rast. För då vet man att man belastar sin eller sina kollegor genom att göra det, samtidigt så belastar man också genom att inte ta sin rast för då är man mer trött.

Citatet pekar på en oskriven regel om att ta rast, där yrkesverksamma känner sig nästan skyldiga, vilket leder till en känsla av stress och trötthet. Det är ett exempel på hur brist på organisatoriskt stöd och tydliga riktlinjer för emotionell återhämtning skapar en press på individen. Om pauser eller återhämtning var mer på initiativ från organisationen, skulle det kunna minska den inre konflikten och öka den emotionella återhämtningen (Hochschild 2012). När yrkesverksamma själva måste tolka dessa oskrivna regler riskerar det att skapa emotiv dissonans, där konflikten mellan behovet av återhämtning och känslan av skyldighet att fortsätta arbeta, för att inte belasta sina kollegor, kan bidra till empatitrötthet eller utmattningssyndrom (Hochschild 2012; Figley 1995).

### 5.3.2 Tid för reflektion med kollegor och chef

Flera av respondenterna lyfter att arbetsplatserna har haft diskussioner om att ha reflektionstid under arbetspasset, för att främja och ta återhämtningsprocessen på allvar. Respondent 6 upplever att det är svårt att genomföra i praktiken:

Jag vet att det har varit diskussion i arbetsgruppen att ha reflektionstid sista kvarten eller sista halvtimmen, typ ta promenader men det blir liksom aldrig något av det.

Reflektionstid bör ses som mer än en fysisk paus, det ger de yrkesverksamma en möjlighet att bearbeta sina upplevelser och känslor. I yrken med emotionellt utmanande uppgifter, som samtal med klienter, hjälper reflektionstiden att stödja känsloreglering (Hochschild 2012). Genom att bearbeta sina känslor efter svåra samtal förhindrar upplevelsen av emotionell dissonans (ibid.). Respondent 3 menar på att i yrkesrollen hjälpa klienter att hantera sina känslor skapar ett behov av att reglera sina egna känslor efteråt:

På samma sätt som man tänker att man behöver tid för att hjälpa klienterna med att hantera sina känslor så behöver man ju också efter det reglera sina egna känslor och det tror jag hade haft ett värde om man satte mer ljus på det. För det känns som att det bara ska hända, men var och när ska det hända?

Respondent 3 synliggör genom sin fråga hur efterarbetet glöms bort eller tas för givet, trots att det är en nödvändig del av emotionellt lönearbete (Hochschild 2012). Respondent 3 belyser ytterligare en organisatorisk möjlighet för att främja välbefinnandet hos yrkesverksamma:

[...] sen tycker jag också i sådana arbeten som är emotionellt tungt belastade att man hade gärna haft förkortad arbetstid.

Citatet belyser att kortare arbetstid kan ses som en strategi för att minska den emotionella påfrestningen och förbättra möjligheten till återhämtning. Enligt Hochschild (2012) kräver emotionellt påfrestande arbeten att det finns en balans mellan arbete och återhämtning. Förkortad arbetstid kan ge de yrkesverksamma en möjlighet att finna tid för egenvård och återhämtning. Vidare lyfter Respondent 7 handledning som ytterligare en organisatorisk tillgång:

Vi har handledning där man verkligen motiveras att lyfta upp tankar och känslor och situationer i arbetet [...] Också att man påminns hela tiden om att vi använder oss själva och är man inte på topp en dag så säg det då att kollegor kan stötta upp. Man behöver det emotionellt.

Citatet är ett tydligt exempel på hur organisationen kan hjälpa sina anställda med att hantera sina känslor (Hochschild 2012). Flera av respondenterna nämner



handledning som en sådan resurs, Respondent 3 nämner ytterligare en viktig resurs för att få reflektera och hantera sina känslor kring sitt arbete:

På APT har vi alltid en må-runda som får ta ganska lång tid och då där, att man själv lyfter det så är det något som får ta plats, upplever jag. Vi har en chef som är väldigt inlyssnande och det är stor skillnad från alla tidigare chefer jag har haft.

Respondent 3 nämner, likt Respondent 7, att en inlyssnande chef är organisatorisk resurs. Respondent tar även upp APT som en tillgång där de yrkesverksamma får utrymme att diskutera arbetet och få hjälp med känslohantering. En chef som är inlyssnande kan minska risken för empatitrötthet genom att erbjuda känslomässigt stöd, vilket är i linje med Figleys (2002) forskning om hur en god arbetsmiljö och empatisk ledarskapsstil minskar risken för emotionell utmattning. Respondent 4 nämner att deras arbetsplats erbjuder handledning med psykolog för att få hjälp med verktyg:

[...] handledning med psykolog så att man kan få de verktygen.  
Att tänk såhär, tänk på situationen på ett annat sätt.

Respondent 4 beskriver handledningen som ett tillfälle där de får hjälp att tänka på svåra situationer på ett annat sätt, vilket hjälper till att hantera den emotionella belastningen och minskar risken för empatitrötthet (Figley 2002).

### *5.3.3 Kollegor kan minska och öka risken för empatitrötthet*

Kollegor på arbetsplatsen kan vara både en värdefull tillgång och en potentiell begränsning i yrkesverksammas känslomässiga arbete. Å ena sidan kan en stark gruppdynamik och krav på konsensus skapa begränsningar. Å andra sidan kan kollegorna spela en avgörande roll som stöd, genom att erbjuda emotionellt stöd och skapa en öppen och tillåtande arbetsmiljö. Respondent 2 beskriver när det kollegiala kan begränsa:

[...] om man skulle göra något med någon ungdom så var man tvungen att fråga 14 kollegor. Om vad de tyckte och då blir det att man måste få konsensus för att möta en individ, bland 14 kollegor. Så du får inget utrymme att jobba individuellt utan det är gruppens begränsning som begränsar ungdomen.

Respondent 7 ger ett annat perspektiv och beskriver hur ett öppet arbetsklimat och kollegor kan vara en tillgång:

Vi har väldigt högt i tak och öppet klimat och pratar mycket med varandra för det är ju jätte, jättetungt men det är ett så tillåtet att bland kollegor känna det och att man då stöttar varandra. [...] Här gnäller man inte utan man pratar med varandra och tillåtet varandra att, okej fan det är för jävligt just nu hur kan vi hjälpas åt i det?

Det arbetsklimat som Respondent 7 beskriver, där öppen kommunikation och stöd står i fokus, har visat sig bidra till ökat välmående och minskad risk för stress och utmattningssyndrom (Biegel, Brown & Shapiro 2007; Figley 2002). En öppen kommunikation mellan kollegor, som ger utrymme för att hantera känslomässig belastning, kan underlätta de professionellas återhämtning. Detta går i linje med Figley (2002) som diskuterar hur socialt stöd, särskilt inom professionella grupper, är en avgörande faktor för att hantera empatitrötthet och främja återhämtning från känslomässiga belastningar som uppstår i yrken med hög emotionell påfrestning. R4 ger ett ytterligare perspektiv och belyser hur frånvaron av kollegialt stöd skapar en känsla av ensamhet och försvårar den omedelbara bearbetningen av tunga känslor:

[...] inte hela tiden men ganska ofta är man själv. Så att man är ganska ensam i sitt arbete också, vilket gör att man inte får det stödet som man kanske har på andra arbetsplatser. Att det uppstår en situation och sen så kan man prata ut om det utan man är lite själv och så får man prata av sig på måndagen några dagar senare.

När kollegor inte är tillgängliga för att snabbt kunna ventileras och få stöd i svåra situationer, kan detta leda till att känslomässig belastning samlas hos den yrkesverksamma. Forskning om socialt stöd i emotionellt krävande yrken, som socialt arbete, visar att avsaknaden av kollegialt stöd kan vara en riskfaktor för ökad stress och empatitrötthet (Brown et al. 2015; Hochschild 2012).

#### *5.3.4 Mer personal och lägre arbetsbelastning*

Respondent 5 menar att hög arbetsbelastning begränsar möjligheten till återhämtning och riskerar att påverka förmågan att bemöta nästa klient:

Att vi, jag eller också många kollegor, kan känna att vi hade behövt en paus och ha lite lägre beläggning för att hinna återhämta oss och hinna minimera risken att vi, att man har svårt att ta in nästa person.

När arbetsbelastningen är för hög, ökar risken för att inte kunna utföra deep acting samt risken för emotionell utmattning, då det saknas tid för reflektion (Hochschild 2012). Hochschild (2012) betonar att emotionellt arbete inte bara handlar om att hantera känslor i stunden utan även att ha tillräckligt med tid och utrymme för efterbearbetning. Respondent 5 poängterar att det inte räcker med korta pauser för återhämtning utan att det snarare behövs fler kollegor och fler resurser:

[...] det är sådana saker som är tråkiga för det handlar om budget och mer strukturella faktorer som gör att jag personligen kan tycka att prata om att vilorum är jättebra och i den mån det går ska alla hålla på med mindfulness eller meditation. Men jag tror nog kanske generellt sett på att man behöver göra mer än att jag fem minuter sätter mig och mediterar, utan för mig tror jag att det hade varit mer avlastande att vara fler, att verksamheten har mer resurser.

Respondent 5 pekar på en viktig aspekt av emotionellt arbete som ofta förbises. Det handlar inte bara om individuella copingstrategier, utan även om behovet av strukturella lösningar. En övergripande arbetsstruktur som möjliggör tid för reflektion och återhämtning är avgörande för att förhindra långsiktig empatitrötthet (Figley 2002). Respondent 6 bygger vidare och nämner hur hen använder tillbud som ett verktyg för att synliggöra organisatoriska problem:

För det är klart att man önskar att man har hur mycket personal som helst och så att man kan ta de här pauserna och så. Det är klart att man ska ställa krav på chefen och så och sen så får man väl hoppas på en förbättring. Man får göra det man kan. Jag tycker att vi i vår arbetsgrupp är ganska duktiga på att skriva tillbud på psykiskt mående, om man har sovit dåligt, när man känner sig orkeslös, brist på tålamod eller empatitrötthet. Det är väl typ det enda sättet vi kan påverka uppåt, för skriver du ett tillbud så kommer det inte bara till din chef utan också till dess chef och facket blir inblandat. Så man måste också synliggöra att det finns en tillåtande arbetskultur. Där det också är okej att skriva tillbud, det blir mer jobb för chef och skyddsombud men att det får kosta det för att man ska kunna göra förbättringar på en organisatorisk nivå.

Genom att Respondent 6 gör tillbud görs arbetsrelaterade problemen synliga ur ett mesoperspektiv. Samtidigt pekar Respondent 6 ut de utmaningar som uppstår när organisationens resurser är begränsade. Hög arbetsbelastning och tidsbrist, i kombination med strikta budgetramar, riskerar att försämra möjligheterna till återhämtning och reflektion, vilket är avgörande för att hantera det emotionella arbetet på ett hållbart sätt (Figley 2002).

En sådan arbetsmiljö kan bidra till ökad stress och riskerar empatitrötthet bland de yrkesverksamma, vilket i sin tur kan försvåra deras förmåga att upprätthålla den professionalitet och empati som krävs för att effektivt möta klienternas behov (Figley 1995; Isdal 2017). Arbetskrav och bristande resurser ökar risken för empatitrötthet, eftersom anställda inte ges tillräckligt med tid att bearbeta sina känslor och reflektera över sina arbetsuppgifter (Figley 2002). Därmed är det av stor vikt att organisatoriska strukturer och resurser beaktas när arbetsrelaterad stress och riskerna för empatitrötthet diskuteras. Slutligen, belyser Respondent 6 ett viktigt skydd mot empatisk utmattning, att kollegor emellan hjälper varandra att skifta fokus och samtala om andra ämnen för att skapa en mental paus:

Men det finns också ett värde i att inte bara prata jobb hela tiden, när man jobbar med så tunga saker som vi gör så behöver man också den mentala pausen och prata om annat. Det tror jag kan vara en strategi från vår sida också, omedvetet, att vi pratar annat. För hade vi bara pratat om elände och trauma hela tiden så hade vi nog mått ännu sämre tror jag.

Även om strategin sker omedvetet, kan pauser vara avgörande för att återhämta sig från känslomässig belastning. Maslach, Leiter & Schaufeli (2001) betonar att kollegialt stöd och möjligheter att distansera sig från arbetsrelaterade känslomässiga utmaningar är viktiga för att motverka utmattning. Respondent 5 nämner en annan aspekt av vad hon anser är viktigt för att få avlastning:

Till exempel om man själv eller en kollega känner att man har varit väldigt hårt belastad och man har haft ett tungt ärende och man känner att engagemanget är lågt och att man inte har så hög arbetsmotivation så att man faktiskt inte behöver gå in som kontaktperson. [...] Det är sådana saker som är tråkiga för det handlar om budget och mer strukturella faktorer, men det hade varit mer avlastande att vara fler, att verksamheten har mer resurser. Både för vår del men också för klienterna.

Respondent 5 berör att den hårda belastningen från arbetet kan leda till att ens engagemang känns lågt och att arbetsmotivationen sjunker, två känslor kring sitt arbete som kan leda till empatitrötthet och utmattning (Figley 2002). När arbetsbelastningen är för hög, det är brist på resurser och det är svårt att avlasta varandra kan det leda till en känsla av otillräcklighet, något som enligt Lizano & Saposhnikov (2018) kan leda till emotionell utmattning och enligt Figley (1995) även leda till empatitrötthet.

Respondent 5 hade önskat mer avlastning i form av högre personalstyrka men visar en förståelse för att det handlar om budget och strukturella faktorer. Detta bekräftar Maslach, Leiter & Schaufeli (2001) teori om hur organisatoriska och strukturella faktorer, såsom budget och brist på resurser, kan bidra till stress och utmattningssyndrom. Det kan även ge en ytterligare förståelse för varför socionomer är en av de yrkesgrupper som i störst grad känner att deras arbetsbelastning är för hög i Sverige (Vision 2023).

### *5.3.5 Administration stjäl tid*

Respondenterna tar upp fler organisatoriska faktorer som påverkar både deras egna välmående samt tiden de har att lägga på sina klienter. Respondent 3 ser en risk med att socialt arbete börjat arbeta mer med mätbarhet och effektskattningsverktyg:

Jag tycker liksom att socialt arbete har mer gått åt att det är mycket fokus på mätbarhet. Det ökar administrativa uppgifter, det tycker jag att det är till och med hos oss, även om vi försöker och jobbar nära klienterna är det ändå mycket administrativa uppgifter. Som man måste utföra och tror jag att det ser ut generellt. Det blir liksom som en större trend. Sen just det här med mätbarhet, man ska använda olika typ av effektskattningsverktyg och så. Statistik ska föras osv. Och då tar ju det per automatik tid från att arbeta med närvaro och empati och allt det där. Behovet finns ju lika mycket, och då ökar ju ännu mer stressen av att inte känna sig tillräcklig.

Respondent 3 upplever att den administrativa arbetsbördan leder till mindre tid för att vara empatisk och närvarande mot klienterna. När mer och mer tid behöver läggas på administrativa uppgifter utifrån byråkratiska krav finns det en risk att socionomen tar till surface acting (Hochschild 2012). Vidare beskriver Hochschild (2012) i sin teori om emotionellt lönearbete, att externa krav och regler kan tvinga arbetstagaren till att fokusera på mer ytliga känslouttryck och mindre på den empatiska och medkännande uttrycken med klienten. Något som är ett tydligt exempel på när socionomer går över från deep acting till surface acting (ibid.). Känsloregler, i kombination med höga arbetskrav och ett högt arbetstempo, gör det svårt att genomföra deep acting, där empatin känns genuin. Istället kan de tvingas förlita sig på surface acting, där de endast visar upp en yttre fasad av medkänsla utan att känna det inombords (Hochschild 2012).

Att utföra surface acting, på grund av tidsbrist, i ett yrke som kräver deep acting kan leda till en känsla av otillräcklighet (Hochschild, 2012). Att inte känna sig tillräcklig och därmed uppleva att som socionom inte lyckas ge den hjälp som är önskvärd för klienterna kan leda till stora personliga konsekvenser. Risken med att känna en otillräcklighet i yrket är att chansen för att känna compassion satisfaction minskar (Figley 2002; Brown et al. 2015). Compassion satisfaction är alla positiva känslor en person får av att hjälpa andra. Det är de aspekterna av arbetet som ger socialarbetaren energi och motivation, vilket bidrar till att minska risken för utmattningssyndrom och empatitrötthet (Brown et al. 2015; Stamm 2010). Respondent 1 nämner lagstiftning som ett hinder för att känna att det finns möjlighet att utföra sitt jobb på ett önskvärd sätt:

Jag tänker att det som behövs akut, det är att man har ett högre handlingsutrymme i socialt arbete för att kunna utföra sitt jobb. [...] för man vill arbeta och göra en förändring och skapa en förändring men vi lyckas inte på grund av lagstiftning. Man ser en situation och en lösning men har inte möjlighet att agera.

Respondent 1 nämner att ett större handlingsutrymme är önskvärd för att känna att möjlighet ges att utföra sitt jobb på det vis som önskas, men att svensk lagstiftning står i vägen. Socionomer tvingas att hantera och reglera sina känslor för att leva upp till de krav som ställs på dem från både lagstiftning, arbetsgivare och klient. Enligt Hochschilds (2012) teori om emotionellt lönearbete och emotionellt arbete kan socionomer uppleva en känsla av alienation när denna känsloreglering är framtingad och går emot den egna. Konsekvensen av detta är att socionomer kan känna sig främmande för sig själv och vem de är, då de reglerar sina känslor på sätt de inte själva önskat eller bestämt. När känslor inte är autentiska och hela tiden måste manipuleras, kan det leda till en känsla av förlorad självkänsla och trötthet (Hochschild 2012).

#### 5.4 Jämställdhetsaspekten

Flertalet av respondenterna ansåg det viktigt att ge jämställdhetsfrågan uppmärksamhet sett till den emotionella påfrestningen som kommer med socionomyrket. En ytterligare aspekt i detta som vi fann intressant är att det är både män och kvinnor som uttrycker att det är ett tydligt problem. För att synliggöra detta kommer respondenternas könstillhörighet att användas i kommande avsnitt. Respondent 1 refererar till en manlig kollega som påpekat de konsekvenser som kan komma av att yrket är kvinnodominerat:

Jag har haft en manlig kollega som jag tyckte var otroligt inspirerande och duktig och han pratade om att allt socialt arbete mest drivs av kvinnor och det är därmed tyvärr ett lågt betalt yrke med låg status. För vi kvinnor kämpar inte för jobbet vi gör. Vi kvinnor går inte ut och kräver högre lön, större handlingsutrymme eller kräver resurser för att kunna utföra vårt arbete. Om jag ger ett exempel med byggarbetare, de har rätt till löneökningar och rätt till bra arbetsförhållanden, rätt till en massa, men det har vi inte som socialarbetare, vi har inga rättigheter.

Respondent 1 nämner hur en manlig kollega lyfter att en anledning till att socionomer är en yrkesgrupp med låga löner är kopplat till hur det är ett kvinnodominerande yrke och att kvinnor är sämre på att kämpa för jobbet de utför eller kräva en högre lön. På samma sätt argumenterar Hochschild (2012) för att kvinnor ofta utför ett osynligt emotionellt lönearbete, som de dessutom förväntas att ta på sig utan att få någon belöning för det. Det kan liknas med att kvinnor inte kämpar för att få högre löner då de förväntas att utföra det emotionella arbetet oavsett. Respondent 5 är överens med Hochschilds (2012) argument om att det finns en förväntan på kvinnor att de ska vilja hjälpa andra samt ha ett känslomässigt driv på arbetsplatsen:

[...] i och med att det är ett kvinnodominerande yrke så kanske vissa arbetsplatser förväntar att man ska ha ett driv, att det ska vara ett kall att man vill hjälpa. Man ger väldigt mycket omsorg och har stödjande samtal och möter väldigt svåra situationer.

Citatet speglar den sociala och historiska föreställningen om att kvinnor är mer emotionella och naturligt vårdande i sig själv vilket förstärker deras roll som emotionella lönearbetare och med det förminskar deras betydelse för yrket (Hochschild 2012). Att kvinnor ses på som naturligt vårdande och förväntas att vilja hjälpa kan ge en förståelse för varför socionomyrket, som är kvinnodominerat, har en låg status och låga löner. Socialt arbete är uppbyggt på att socionomer utför använder sig själva som verktyg och utför emotionellt lönearbete. Med tanke på att yrket är kvinnodominerat så finns det redan en förväntan på att kvinnorna ska vara emotionellt engagerade oavsett om det är ett krav från arbetsgivaren eller inte. Något som kan leda till att deras arbete inte erkänns eller värderas på samma sätt som inom andra yrkesgrupper och det blir svårare att be om högre löner eller mer resurser (Hochschild 2012). Respondent 5 fortsätter genom att belysa hur kvinnor inom kvinnodominerade yrken behöver bättre arbetsvillkor för att kunna arbeta på ett hållbart sätt:

Sen hoppas jag att fler verksamheter pratar om det här med förkortad arbetstid, resurser och att det lyfts som en jämställdhetsfråga. Det tror jag behövs för att man verkligen ska se att det här är något som drabbar många inom kvinnodominerande yrken och om vi ska sysselsätta oss och det

är viktigt att försörja sig själva då behöver vi också se till att folk kan göra det på ett hållbart och långsiktigt sätt.

Att lyfta frågan om förkortad arbetstid och bättre resurser som en jämställdhetsfråga speglar behovet av att synliggöra det osynliga emotionella arbetet som Hochschild (2012) försöker synliggöra samt den negativa påverkan och konsekvenser det har för kvinnor. Att tvingas att reglera sina känslor för att möta arbetsplatsens krav samtidigt som detta emotionella arbete osynliggörs kan leda till både stress och utmattning (ibid.). För att försöka uppnå jämställdhet i ett samhälle som vill att kvinnor ska försörja sig själva, menar Respondent 5 att de kvinnodominerade yrkena behöver tas på allvar och att en lösning för en mer hållbar arbetsmiljö behöver prioriteras. Vidare ger Respondent 5 en tydlig beskrivning av hur det emotionella arbetet i kvinnodominerade yrken för många kan bli gränslöst:

Där jag tänker att det för många kan bli gränslöst och att man investerar väldigt mycket av sig själv. Och då tror jag att det hade varit bra att fånga upp det tidigt och flagga för att empatitrötthet och utmattning är ett vanligt fenomen och hur man kan hantera det, hur man hanterar andra situationer som varit svåra och börja den reflektionen ganska tidigt. Också kanske för att undvika att folk blir utbrända och sjukskrivna. [...] det är något jag anser skulle vara att arbeta mot jämställdhet. Det är något som drabbar kvinnor i högre grad än män. Att ha ett mer emotionellt ansvar i ens yrkesroll är vanligare för kvinnor och sen vet vi att kvinnor även gör det i relationer, det blir den tredubbla bördan. Med anhöriga, hushåll, barn. Att få upp varningssignaler på hur man kan ta hand om sig själv på ett bättre sätt. Det hade nog varit strukturellt sett väldigt hjälpsamt.

Respondent 5 anser att det är viktigt att tidigt flagga för att empatitrötthet är ett vanligt fenomen samt att upplysa socionomer om vad det finns för varningssignaler och hur de kan hantera det för att undvika att dem blir utbrända och sjukskrivna. Ett synsätt som stämmer överens med Figleys (1995) teori om att kunskap om vad empatitrötthet innebär är ett skydd i sig. Att förstå de emotionella och fysiska belastningarna i sitt arbete kan hjälpa individer att känna igen tidiga tecken på empatitrötthet och undvika att det leder till utmattning (ibid.).

Respondent 5 exemplifierar hur kvinnor ofta utsätts för en dubbel börda: emotionellt ansvar på arbetsplatsen, samt känslomässigt ansvar i privata relationer samtidigt som de ska ta hand om sig själv. Det stämmer överens med Hochschilds (2012) beskrivning av att kvinnor oftare än män ägnar sig åt emotionellt arbete, vilket innebär att medvetet hantera och styra sina känslor för att passa en viss social- eller professionell kontext. Detta emotionella arbete kvinnor gör blir en ytterligare börda som påverkar kvinnors stressnivå och arbetsbelastning, vilket gör det en tydlig riskfaktor för empatitrötthet eller utmattning (Hochschild 2012). Respondent 6 beskriver att hon efter att ha engagerat sig med sina klienter inte känner att det finns utrymme för att engagera sig emotionellt i relationer utanför yrkesrollen:

Jag ska jobba klientnära på heltid och sen ska jag gå hem och kunna ha empati, känslor och kraft till att ha andra relationer i livet. Eller ha barn eller aktiviteter, det finns inte utrymme, det tar slut där. Det är de sakerna som är stärkande utanför jobbet men att orka med både dem är tufft.

Citatet kan kopplas till Hochschilds (2012) argument om att en av de centrala riskerna för empatitrötthet och utmattning är när den emotionella investeringen är så hög att det inte finns tillräckligt med resurser kvar för återhämtning eller andra viktiga aspekter av livet. Respondent 2 förklarar hur han som man i ett kvinnodominerande utbildningsprogram redan då kunde se skillnader i hur engagemanget hos kvinnorna och han själv på utbildningen bemöttes:

När jag gick på socionomutbildningen så var det några kvinnor som gick upp i ett ämne, en uppgift som vi skrev i grupp och då fanns det någon äldre kvinnlig lärare som sa till dem att de skulle lugna ner sig och de skulle inte bli så stressade. Ungefär som att de vore små höns som bara stressade upp sina kroppar ungefär, nu får ni lugna ner er. Men jag tolkade det som att de tog den här uppgiften på allvar och blev engagerade i ämnet. De läser ju ändå till socionomer och då är det väl inte konstigt om man är engagerad i en uppgift och tar den på allvar. Och när man tar något på allvar så blir man engagerad och det kostar någonting. När jag själv skrev på samma uppgift skrev vi 20 sidor där jag hade skrivit kanske 13 av de sidorna, för jag tyckte det var jättespännande. Men det var ingen som sa till mig att jag skulle lugna ner mig. Jag satt i institutionsstyrelsen, satt som kassör i studentföreningen, det var ingen som sa till mig att ta det lugnt eller lugna ner mig. Jag startade HVB-hem när jag var 27, det var ingen som sa till mig att lugna ner mig. Men vissa människor får göra saker och vissa ska bara lugna ner sig.

Respondent 2 exemplifierar hur kvinnor oftare möts av kritik eller blir nedtystade när de uttrycker engagemang eller känslor på ett sätt som inte görs mot män. De kvinnliga studenternas engagemang gick emot bilden som läraren hade på hur kvinnor ska visa känslomässiga uttryck, de ansågs opassande. Hochschilds (2012) teori om känsloregler belyser hur det finns sociala och strukturella normer för hur människor ska hantera sina känslor utifrån kontexten. I detta scenario blir de kvinnliga studenterna tillsagda att reglera sina känslor för att anpassa sig till förväntningarna som finns på hur kvinnor borde känna eller bete sig. Vilket bekräftar Hochschilds (2012) teori om att samhällets normer och förväntningar på hur män och kvinnor ska uttrycka sina känslor skiljer sig åt. För att kvinnor ska bli tagna på allvar måste de oftare än män vara mer finkänsliga och anpassa sitt beteende till förväntningarna som finns på dem, något som kan öka deras stressnivå och därmed risk för utmattning men även förstås till varför kvinnor har svårare för att få högre löner eller mer resurser på sin arbetsplats (Hochschild 2012; Maslach, Leiter & Schaufeli 2001).



## 6. Avslutande diskussion

Studiens resultat bekräftar vårt tidiga resonemang om att det råder en förvirring kring definitionerna av empati och medkänsla. Samtliga respondenter använde definitionen av empati för att beskriva medkänsla, och termerna används ofta synonymt. Detta gäller även den svenska översättningen av compassion fatigue (Figley 1995), som visade sig vara missvisande då flera respondenter beskrev empatitrötthet med fokus på empati snarare än medkänsla, vilket är den korrekta innebörden. Några av respondenterna belyser, liksom Figley (1995) och Isdal (2017), hur kunskap om empatitrötthet borde implementeras och lyftas mer under socionombildningen för att bättre förbereda framtida yrkesverksamma socionomer, vilket vi håller med om.

När vi ställde frågor angående vilka strategier respondenterna använder sig av fick vi många intressanta svar. Respondenterna använder sig av olika strategier för att hantera och försöka förhindra den emotionella påfrestningen som kommer med socionomyrket. Flertalet av respondenternas strategier överensstämmer med vad tidigare forskning anser vara användbara och viktiga strategier, såsom en god självmedkänsla, hög andel compassion satisfaction och en hög sense of achievement (Figley 1995). Exempelvis reflekterar respondenter över att de hanterar klienters lidande med att sätta personliga gränser för vad som är bra nog, vilket kan tolkas som en form av sense of achievement där hen som socionom försöker acceptera sina begränsningar och därmed känna sig nöjd med sina insatser för sina klienter (Figley 2002). Respondenter lyfter fram vikten av att vara realistisk kring vad som kan uppnås och att inte alltid kunna hjälpa alla. Hen betonar också betydelsen av självmedkänsla, vilket hjälper honom att acceptera sina känslor utan att döma sig själv.

Sense of achievement, självmedkänsla och compassion satisfaction är strategier som respondenterna använder sig av. Det fanns även strategier som de ställde sig kritiska mot eller inte nämner alls. Ingen av respondenterna nämnde att de använder sig av mindfulness som strategi, vilket vi fann intressant då det finns mycket forskning som tyder på att mindfulness är en användbar strategi för att minska den emotionella belastningen som kommer av socionomyrket. Flera av respondenterna framför kritik av Figleys (1995) fränkopplings strategi. De anser att risken är att strategin kan orsaka en känsla av skam och skuld om den inte utförs. De uttrycker även att engagemang i arbetet, både under arbetstid och efteråt, inte betyder att någon är en dålig socionom utan att det snarare är oundvikligt, något som utmanar fördelarna som Figley (1995) anser att fränkoppling har.

Flera av respondenterna upplever att möjligheten att inte ta med arbetet hem inte alltid är möjlig inom klientnära arbete. Ett annat perspektiv som lyfts fram är att respondenterna anser att de blir lugna av att ta med arbetet hem då de slipper gå med en oro för sina klienter som kan dyka upp under lediga dagar. På individuell nivå handlar det alltså om att hitta en balans mellan engagemang och realistiska gränser, samtidigt som respondenterna betonar vikten av att hantera känslomässig påfrestning och stress genom medvetna strategier.

Något vi får ha i beaktning är att forskningen och framtagningen av begreppet compassion fatigue som gjordes av Figley (1995) är 30 år gammal. Detta betyder att det kan vara tid för att ändra synsättet kring begreppet och dess förebyggande strategier. Ett viktigt tillägg till det som framkommit från våra respondenter är att

nästan samtliga tar med sig jobbet hem i mer eller mindre utsträckning, och alla anser det både oundvikligt och nödvändigt.

För 30 år sedan sågs det som en stor risk för empatitrötthet att ta med arbetet hem, men det kan vara så att detta perspektiv kommer att förändras. Istället för att vara en risk kan det i framtiden komma att ses som ett skydd. Stressen som kan uppstå av att inte veta hur klienterna har det under en ledig dag kan vara mer skadlig, än vad det innebär att under en ledig dag få en snabb uppdatering om en specifik klients tillstånd. Det är möjligt att framtida forskning kan omvärdera Figleys (1995) ursprungliga syn på fränkoppling och erkänna fördelarna med att ha ett kontinuerligt engagemang för sina klienter, även utanför arbetstid, som ett sätt att hantera den oro och stress som annars kan uppstå.

Flera av respondenterna lyfter gemensamt vikten av ett lyhört ledarskap och organisatoriskt stöd för att hantera emotionellt arbete. Respondenterna betonar att när organisationen eller chefen erkänner behovet av känslomässig bearbetning bidrar det till en bättre arbetsmiljö och minskar känslomässig dissonans. Otydliga riktlinjer kring pauser leder däremot till stress och en känsla av skuld, som några respondenter ger exempel på. Något vi vill lägga vikt vid och som några av respondenterna beskriver är hur en öppen och stödjande arbetsmiljö, kollegor emellan samt mellan medarbetare och chef bidrar till återhämtning. Kollegorna kan hjälpa varandra genom att avlasta genom att exempelvis skifta fokus eller genom att inte prata om ärenden under lunchen för att skapa en mental paus, vilket är avgörande för att hantera den känslomässiga belastningen i arbetet. Detta stöd kan ske omedvetet, men det är ändå av stor betydelse för att återhämta sig och minska risken för långvarig utmattning. Tidigare forskning visar att brist på detta stöd och öppet arbetsklimat kan skapa känslor av ensamhet och öka risken för empatitrötthet (Biegel, Brown & Shapiro 2007).

Respondenterna framhäver vikten av reflektionstid under arbetstid som en tillgång, men konstaterar att tidsbrist gör det svårt att genomföra i praktiken. Några av respondenterna påpekar att organisatoriska initiativ krävs för att skapa utrymme för att bearbeta känslomässiga upplevelser, vilket skulle underlätta känsloreglering och minska risken för utmattning, som går i linje med Hochschilds (2012) teori om vad som underlättar påfrestningen som kommer från emotionellt lönearbete. Flera respondenter betonar även behovet av fler resurser och personal för att minska arbetsbelastningen och ge bättre förutsättningar för återhämtning. Detta lyfts som en nödvändighet för att förhindra långsiktig utmattning och stärka arbetsmiljön, vilket stöds av Figleys (2002) forskning om möjliga lösningar för emotionellt arbete.

När vi lät respondenterna resonera fritt i vad de anser är viktigt att förändra för att minska risken för empatitrötthet framkom att flera respondenter upplever att administrativa krav och mätbarhet inom socialt arbete leder till mindre tid för att vara närvarande och empatiska mot klienterna, något som kan leda till en känsla av otillräcklighet som utgör en risk för emotionell utmattning och empatitrötthet (Bush 2009; Figley 1995; Lizano & Sapozhnikov 2018). En annan aspekt som respondenterna tar upp är hur bristen på resurser och begränsningar på grund av budget försvårar det klientnära arbetet. Respondenter lyfter också behovet av större handlingsutrymme och resurser för att kunna arbeta mer effektivt.

Även jämställdhetsaspekten är central, respondenter påpekar hur det kvinnodominerade yrket präglas av låg status och låga löner. Respondenternas påpekande går i linje med Hochschilds (2012) teori om hur kvinnor ofta förväntas utföra osynligt emotionellt arbete, vilket kan minska yrkets status samt minska möjligheten att kämpa för bättre arbetsvillkor och högre lön. En respondent beskriver det som att kvinnor inom socialt arbete bär en dubbel börda, ett emotionellt ansvar både på jobbet och i privatlivet, vilket ökar risken för stress som i sin tur kan leda till empatitrötthet (Hochschild 2012; Figley 1995). För att motverka detta anser respondenterna att det bör lyftas som en jämställdhetsfråga.

Samtidigt har sjukskrivningar till följd av psykiatrisk diagnos ökat markant i Sverige och bland dessa är sjukskrivningar inom kvinnodominerade yrken dubbelt så många jämfört med mansdominerade yrken. Mellan år 2019 och 2023 ökade antalet personer som är sjukskrivna med stressrelaterade diagnoser med 29 %, där kvinnor står för 79 % av dessa sjukskrivningar (Försäkringskassan 2023).

En anledning till det menar Försäkringskassan (2023) kan bero på att kvinnor även drar ett större lass när det gäller det obetalda hemarbetet samt att de är emotionellt stöttande för vänner och familj i tillägg på det vilket stämmer överens med vad några av våra respondenter uttryckte. Det stämmer även överens med Hochschilds teori (2012) om hur kvinnor ofta har en förväntning på sig att ta på sig en osynlig arbetsbörda, vilket leder till en ytterligare belastning som påverkar deras stressnivåer och välmående. När vi ser närmare på listan över sjukfrånvaron per 1000 anställda är nio av tio yrken som ligger i toppen kvinnodominerade yrken såsom sjuksköterskor, undersköterskor, flygvärdinnor samt socionomer, vilket bekräftar det respondenterna lyfter om att empatitrötthet inom socialt arbete borde tas upp som en jämställdhetsfråga.

En intressant och eventuellt viktig aspekt under respondenternas syn på konsekvenserna som kommer med ett kvinnodominerande yrke var att det även var män som lyfte problemet. En av respondenterna lyfter att en manlig kollega som menade att socionomyrket har låg status och låga löner på grund av att det är ett kvinnodominerande yrke, för att kvinnor generellt sett inte kämpar för arbetet de utför på samma sätt som män. En annan respondent hade en annan erfarenhet från när han gick socionomutbildningen, han berättar hur han upplevde att kvinnliga studenter fick olika bemötande jämfört med de manliga studenterna när de visade engagemang eller känslomässiga reaktioner. Hans berättelse om hur en kvinnlig lärare kritiserade kvinnliga studenter för att vara "stressade" och för att ta sina uppgifter på allvar, en kritik som han själv inte bemöttes med.

Det respondenterna lyfter ger en förhoppning om hur män, när de lyfter fram jämställdhetsfrågor inom ett kvinnodominerande yrke, kan spela en viktig roll i att synliggöra de könsrelaterade ojämlikheter som påverkar professionen. Genom att uppmärksamma dessa problem, hoppas vi att de kan bidra till att skapa en medvetenhet som potentiellt kan leda till framtida förbättringar och förändringar inom socionomyrket.

## 7. Referenslista

- Afa Försäkring (2023). Sjukfrånvaro med psykisk diagnos. [https://www.afaforsakring.se/dokument/mm0x0dirabo5996si0ze/F6345\\_sjukfr-nvaro-psykisk-diagnos.pdf](https://www.afaforsakring.se/dokument/mm0x0dirabo5996si0ze/F6345_sjukfr-nvaro-psykisk-diagnos.pdf) [Hämtad 2024-12-14].
- Ahrne, Göran & Peter Svensson (2022) Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Tredje uppl. Stockholm: Liber
- Ahrne, Göran & Ulla Eriksson-Zetterquist (2022) Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Tredje uppl. Stockholm: Liber
- Asker P, Kerstin. (2019). *Trauma smittar!: allt du behöver veta om sekundärtrauma*. Helsingborg: Komlitt.
- Baer, Ruth, Kate Cavanagh, Jenny Gu, Fergal Jones, Willem Kuyken, Clara Strauss & Billie Lever Taylor (2016) What is compassion and how can we measure it? A review of definitions and measures. *Clinical Psychology Review*, 47 (7):15-27.
- Baer, Ruth, Alberto Barceló -Soler, Javier García-Campayo, Albert Feliu-Soler, Willem Kuyken, Juan V. Luciano, David Martínez-Rubio, Jesus Montero-Marín, Jaime Navarrete & Adrián Pérez-Aranda (2023) Exploring the Relationship Between Self-Compassion and Compassion for Others: The Role of Psychological Distress and Wellbeing. *Assessment*, 31 (5):1038-1051.
- Barnhart, Sheila, Erlene Grise-Owens, Joann Lianekhammy, Jacquelyn Lee, Jay J. Miller & Natalie Pope (2018) Exploring the self-compassion of health care social workers: How do they fare?. *Social Work in Health Care*, 57 (7):563-580.
- Biegel M. Gina, Kirk W. Brown & Shauna L. Shapiro (2007) *Teaching Self-care to Caregivers: Effects of Mindfulness-Based Stress Reduction on the Mental Health of Therapists in training*. *Training and Education in Professional Psychology*, 1(2):105-115.
- Brown Constantine, Jodie L, James T. Decker, Jacqueline Ong & Crystal A. Stiney-Ziskind (2015) Mindfulness, Compassion Fatigue, and Compassion Satisfaction among Social Work Interns. *Social Work & Christianity*, 42 (1):28–42.
- Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje uppl. Stockholm: Liber.
- Bush, Nancy J. (2009) Compassion fatigue: Are you at risk? *Oncology Nursing Forum: Clinical Challenges*, 36 (1): 24-28.
- Christopher, John Chambers & Judy A. Maris (2010) Integrating mindfulness as self-care into counselling and psychotherapy training. *Counseling and Psychotherapy Research*, 10(2):114-125.

- Dalai Lama XIV & Cutler, Howard (1998) *The art of happiness: A handbook of living*. New York: Riverhead books.
- Dahlgren, Lars & Bengt Starrin (2004) *Emotioner, vardagsliv & samhälle: en introduktion till emotionssociologi*. Första uppl. Malmö: Liber.
- Dalai Lama XIV (2005) *Essence of the heart sutra: The Dalai Lama's heart of wisdom teachings*. Somerville: Wisdom Publications.
- Dutton, Jane, Peter J. Frost, Jason M. Kanov, Jacoba M. Lilius, Salla Maitilis & Monica C. Worline (2004) Compassion in Organizational Life. *American Behavioral Scientist*, 47 (6):808-827.
- Englander, Magnus & Karl Eriksson (2016) Empathy in Social Work. *Journal of social work education*, 53 (4):607-621.
- Figley, Charles R. (1995) Compassion Fatigue as Secondary Traumatic Stress Disorder: An Overview I: Charles R. Figley (red.) *Compassion fatigue: coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. New York: Brunner/Mazel.
- Figley, Charles R. (2002) Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self-care. *Journal of Clinical Psychology*, 58 (11):1433-1441.
- Freudenberger, Herbert J. (1975) The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12 (1):73–82.
- Försäkringskassan (2023). *Psykisk ohälsa i dagens arbetsliv: Försäkringskassans lägesrapport*.  
<https://www.forsakringskassan.se/download/18.81129cb18ae7de7897208/1700234042956/psykisk-ohalsa-i-dagens-arbetsliv-lagesrapport-2023.pdf> [Hämtad 2024-12-12].
- Gilbert, Paul (2009) *The compassionate mind: A New Approach to Life's Challenges*. New York: New Harbinger Publications.
- Goetz, Jennifer L., Dasher Keltner & Emiliana R. Simon-Thomas (2010) Compassion: An evolutionary analysis and empirical review. *Psychological Bulletin*, 136 (3):351–374.
- Hochschild, Arlie Russell (2012) *The managed heart: commercialization of human feeling; updated with a new preface*. Berkeley: University of California Press
- Kundera, Milan (1984) *The unbearable lightness of being*. Harper & Row
- Isdal, Per (2017) *Medkänslans pris: om sekundärtraumatisering, compassion fatigue och utbrändhet hos yrkesverksamma*. Första uppl. Stockholm: Gothia utbildning
- Lazarus, Richard S. (1991) *Emotion and adaptation*. Oxford: Oxford University Press.

- Leiter, Michael, Christina Maslach & Wilmar B, Schaufeli (2001) Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 2 (52):397-422.
- Cervenka, Simon, Robin Fondberg, Ekaterina Ivanova, Elin Lindsäter, Mats Lekander, Gustav Nilsson, Christian Rück, Frank Svärdman, Anna Söderholm & John Wallert (2022) Exhaustion disorder: Scoping review of research on a recently introduced stress-related diagnosis. *BJPsych Open*, 8 (5)1-12.
- Lizano, LEEANNE ERICA & Brooklyn Levine Saphozhnikov (2018) Exploring the meaning of job burnout beyond the Western context: A study of Salvadorian social workers. *International Social Work*, 61 (6):857-866.
- Maddock, Alan (2022) The Clinically Modified Buddhist Psychological Model for Social Work Practice and Self-care. *Clinical Social Work Journal*, 51:54-64.
- Maslach, Christina (1976) Burned-out. *Human Relations*, 9 (5):16-22.
- Neff, Kristin (2003) Self-Compassion: An Alternative Conceptualization of a Healthy Attitude Toward Oneself. *Self and Identity*, 2(2):85-101.
- Newell, M Jason & Gordon A. MacNeil (2011) A Comparative Analysis of Burnout and Professional Quality of Life in Clinical Mental Health Providers and Health Care administrators. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 26(1):25-43.
- Socialhögskolan (2022) *Råd och anvisningar för uppsatsarbete*. Lund: Socialhögskolan vid Lunds universitet.
- Svensk MeSH: *Empatitrötthet*. Stockholm: Karolinska Institutet. [<https://mesh.kib.ki.se/term/D000068376/compassion-fatigue>. Hämtat: 2024-12-18].
- Stamm, H Beth (2010) *The Concise ProQOL Manual*. Pocatello. ID: The ProQOL.org.
- Vetenskapsrådet (2024) *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet
- Vision (2023) *Granskning visar: Rekordmånga sjuka av stress*. <https://vision.se/tidningenvision/arkiv/2023/nr2/rekordmanga-sjuka-av-stress/> [Hämtad 2024-12-12].
- Wispé, Lauren (1991) *The Psychology of Sympathy*. New York: Plenum Press
- Zahavi, Dan (2010) Empathy, Embodiment and Interpersonal Understanding: From Lipps to Schutz. *Inquiry: An Interdisciplinary Journal of Philosophy* 53 (3):285–306.

## 8. Bilagor

 MALMÖ UNIVERSITET	<b>Informationsbrev</b>	<b>Bilaga 1</b>
---	-------------------------	-----------------

<b>Projektets titel (obligatoriskt):</b> Att lyckas ge utan att förlora	<b>Datum:</b> 2024-11-25
<b>Studieansvarig/a: (student/er)</b> Malin Magnusson Tova <del>Weiholt</del>	<b>Studerar vid Malmöuniversitet, - Fakulteten vid hälsa och samhälle, 205 06 Malmö, Tfn 040- 6657000</b>  <b>Utbildning: Socionomprogrammet</b>  <b>Nivå: Kandidatnivå</b>
<b>Hej!</b>  Vi är två studenter som studerar 6:e terminen på socionomprogrammet på Malmö Universitet. Vi ska nu skriva vårt examensarbete på kandidatnivå. Syftet med vårt examensarbete är att undersöka vad begreppen medkänsla och empatitrötthet betyder för yrkesverksamma socionomer och hur socionomer upplever att de strategier och verktyg som de erbjuds för att förebygga och hantera empatitrötthet fungerar i praktiken.  Vi har beslutat oss för att undersöka vårt syfte genom att använda oss av kvalitativmetod i form av semistrukturerade enskilda intervjuer. Vi söker deltagare som är utbildade socionomer, har minst två års arbetslivserfarenhet inom socialt arbete och arbetar på någon form av HVB-hem. Intervjun beräknas pågå i 45 till 60 minuter. Det är önskvärt för oss att intervjun sker i ett fysiskt möte, men vi har förståelse för att detta kan bli svårt att genomföra. Vi är därmed flexibla och intervjun går att genomföra digitalt.  Vi kommer behöva spela in intervjuerna, för att sedan kunna transkribera dem, efter transkribering kommer intervjuerna att raderas. Intervjuerna som genomförs kommer att anonymiseras, vilket innebär att namn, ålder, kön, arbetsplats och kommun inte kommer att användas i examensarbetet. Det insamlade materialet kommer inte användas i något annat syfte än för uppsatsen och kommer bara vara tillgängligt för oss. Om du önskar att ta del av vår transkribering från intervjun, för att ge eventuella synpunkter, är detta möjligt.  Deltagandet i studien är helt frivilligt och du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan närmre motivering. Efter att examensarbetet är godkänt kommer det att publiceras på Malmö Universitets databas för studentuppsatser.  Du tillfrågas härmed om deltagande i denna studie, om du är intresserad av att vara med i vår studie kommer du senare behöva skriva under en samtyckesblankett.  Med vänliga hälsningar Malin Magnusson och Tova Weiholt	

### Individuell kunskap:

- Vill du berätta lite om din bakgrund, hur länge du har varit socionom och hur du hamnade där du är nu?
- Vad betyder begreppet medkänsla för dig?
- Vet du vad empatirötthet är?
  - Hur skulle du beskriva/definiera begreppet?
- Hur har du kommit i kontakt med begreppet empatirötthet?
  - Är det något du har utforskat på egen hand eller har det berörts under din socionomutbildning eller på din arbetsplats?
  - Om inte utbildning nämns, är det något du anser borde implementeras?

### Arbetsplatsen:

- Diskuteras empatirötthet på din arbetsplats?
- Har du fått några tips/strategier på hur ni kan förebygga empatirötthet från din arbetsplats?
  - Om Ja - Vilka?
  - Om Nej - hade det önskats?
- Finns det några specifika utmaningar på arbetsplatsen som påverkar möjligheten att använda de strategier och verktyg som finns tillgängliga?  
Tidsbrist med mera.
  - Är verktygen applicerbara? om ni får/har några?
- Finns det något ni som kollegor gör/inte gör i relation till de verktyg och strategier ni har fått med er?
- Upplever du att du ges möjlighet att diskutera empatirötthet och dess förebyggande strategier på arbetsplatsen?
- Per Isdal skriver i sin bok *Medkänslans pris* att han anser att utbildningar ofta ger en felaktig syn på att "inte ta med sig jobbet hem". Han menar att det är oundvikligt och att istället bör skapa medvetenhet om att detta kan hända. Hur ställer du dig till detta? Är det möjligt att inte ta med sig jobbet hem?

### Framtiden:

- Om du får reflektera fritt och drömma lite om framtiden, vad tycker du är viktigast att förändra eller förbättra på din arbetsplats för att minska risken för empatirötthet?
- Hur tror du att arbetet med empatirötthet kommer att utvecklas i framtiden?
- Har du några avslutande reflektioner kring vårt samtal?