



**INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE**

## **”Man bär ju på människor i det här yrket”**

En kvalitativ intervjustudie om socialsekreterares  
upplevelser av empatitrötthet

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

Termin: VT 2022

Författare: Henrik Carlsson och Stella Jonsson Benjegård

Handledare: Jonas Stålheim

Antal ord: 15 478

## **Abstract**

**Titel:** ”Man bär ju på människor i det här yrket” – En kvalitativ intervjustudie om socialsekreterares upplevelser av empatitrötthet

**Författare:** Henrik Carlsson och Stella Jonsson Benjegård

Syftet med denna studie var att beskriva socialsekreterares erfarenheter och upplevelser av empatitrötthet, i förhållande till organisation och klient. Underlaget för studien bestod av sex semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare från olika socialkontor och enheter i Västsverige. Det teoretiska ramverk som utgjorde grunden för vår analys bestod av emotionssociologi och begreppen *känslöarbete*, *deep acting*, *surface acting*, *känsloregler* samt *emotiv dissonans*. Därtill användes även *mentalisering* och *empati* som teoretiska begrepp. Studiens resultat visade att både de organisatoriska förutsättningarna och klienterna påverkade socialsekreterarna emotionellt och deras upplevelse av empatitrötthet. Merparten av respondenterna uttryckte dock att de administrativa bördorna tog både tid och kraft från arbetet med klienterna. Därtill upplevde informanterna bristande stöd och förståelse från arbetsledningens håll. Socialsekreterarna upplevde en slitning mellan hårdare budgetkrav och klienter med stora behov, vilket ledde till en emotionell press. Många av informanterna gav uttryck för upplevelser av empatitrötthet. För framtida forskning vore det intressant att få ett organisatoriskt perspektiv på arbetsmiljön inom socialtjänsten, samt hur klienter upplever mötet med myndigheten.

**Nyckelord:** Empatitrötthet, socialsekreterare, emotionssociologi, empati, mentalisering

# Innehållsförteckning

<i>Innehållsförteckning</i> .....	III
<i>Förord</i> .....	V
<b>1. Inledning</b> .....	<b>1</b>
1.1 <i>Bakgrund och problemformulering</i> .....	1
1.1.1 <i>Studiens relevans för socialt arbete</i> .....	2
1.2 <i>Syfte och frågeställningar</i> .....	3
1.3 <i>Avgränsning</i> .....	3
1.4 <i>Begreppsförklaring</i> .....	3
<b>2. Kunskapsläge</b> .....	<b>5</b>
2.1 <i>Det sociala arbetets inramning</i> .....	5
2.2 <i>Socialarbetarens förutsättningar</i> .....	7
2.3 <i>Empati och empatitrötthet</i> .....	10
2.4 <i>Sammanfattning av kunskapsläget</i> .....	12
<b>3. Teoretiska utgångspunkter</b> .....	<b>14</b>
3.1 <i>Emotionssociologi</i> .....	14
3.1.1 <i>Känsloarbete</i> .....	15
3.1.2 <i>Surface acting och deep acting</i> .....	16
3.1.3 <i>Känsloregler</i> .....	16
3.1.4 <i>Emotiv dissonans</i> .....	17
3.2 <i>Empati</i> .....	17
3.3 <i>Mentalisering</i> .....	18
<b>4. Metod och metodologiska överväganden</b> .....	<b>20</b>
4.1 <i>Val av metod - fördelar och begränsningar</i> .....	20
4.2 <i>Urval</i> .....	20
4.3 <i>Genomförande av intervjustudien</i> .....	21
4.4 <i>Litteratursökning</i> .....	22
4.5 <i>Bearbetning av empirin</i> .....	23
4.6 <i>Analysmetod</i> .....	24
4.7 <i>Forskningsetiska överväganden</i> .....	25

4.7.1 Informationskravet .....	25
4.7.2 Samtyckeskravet .....	25
4.7.3 Konfidentialitetskravet.....	26
4.7.4 Nyttjandekravet.....	26
4.8 Förståelse.....	26
4.9 Studiens tillförlitlighet.....	27
4.10 Arbetsfördelning .....	28
<b>5. Resultat och analys .....</b>	<b>29</b>
5.1 Organisationens påverkan.....	29
5.1.1 Emotionell disciplinering.....	29
5.1.2 Mellan organisation och klient.....	33
5.2 Klientens påverkan.....	37
5.2.1 Den dubbla rollen.....	37
5.2.2 Emotionell begränsning .....	41
<b>6. Diskussion .....</b>	<b>46</b>
<b>Referenslista.....</b>	<b>49</b>
<b>Bilagor .....</b>	<b>A:1</b>
<i>Bilaga A - Informationsbrev.....</i>	<i>A:1</i>
<i>Bilaga B – Intervjuguide.....</i>	<i>B:1</i>

## **Förord**

Vi vill dels rikta ett stort tack till våra informanter för att ni öppnat upp er och låtit oss ta del av era upplevelser och berättelser, dels till vänner och familj som agerat bollplank och gett oss värdefull respons. Stort tack till vår eminenta handledare som kommit med konstruktiv och klarsynt feedback på vår uppsats. Slutligen vill vi även tacka varandra för ett gott samarbete!

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund och problemformulering

I alla människovårdande yrken möter man som professionell personer som befinner sig i svåra livssituationer. Inom de människovårdande yrkena använder sig den professionella av sin empatiska förmåga för att kunna möta den hjälpsökande och sätta sig in i och förstå dennes situation. Därmed faller det sig ofta naturligt för den professionella att ge av sig själv i mötet med klienter. *Empati* och *medkänsla* kan definieras som känslan som manifesterar sig i samband med att man exponeras för en annan människas lidande, och som i sin tur kan resultera i en önskan att lindra lidandet (Ondrejková & Halamová 2022:2).

Faktumet att det kontinuerliga mötet med människor sätter sina spår hos den professionella är inget nytt. Det finns omfattande evidens som vittnar om effekterna som dessa möten kan komma att resultera i för de professionella. Professionella som i sin yrkesutövning förväntas ombesörja eller hjälpa andra människor, riskerar i högre grad att drabbas av det som kallas *empatitrötthet* (Ondrejková & Halamová 2022:2). *Empatitrötthet*, eller *compassion fatigue*, är ett begrepp som lanserades av psykoterapeuten Charles Figley under 1990-talet, och handlar om hur den professionellas förmåga att visa empati och medkänsla gentemot klienten minskar (Isdal 2017:25f). Symtom på empatitrötthet kan vara av både fysisk och psykisk natur och därtill ta sig uttryck i beteendeförändringar. Även om empatitrötthet ofta ses som ett fenomen orsakat av en persons påfrestande arbetssituation tenderar symtomen att också spilla över till och påverka personens privatliv (Ondrejková & Halamová 2022:2). Empatitrötthet kan ta sig väldigt olika uttryck, fenomenets symtom liknar de som vanligen manifesterar sig vid posttraumatiskt stressyndrom (PTSD) (Kyer 2016:37). I arbetslivet kan empatitrötthet bland annat ta sig uttryck i sämre motivation, undvikande av arbetsuppgifter, lägre självförtroende och minskade känslor av glädje (ibid:72ff). I privatlivet kan det ta sig uttryck i självtvivel och ångest, kraftlöshet, att man drar sig undan och isolerar sig samt blir mindre tolerant (ibid:78ff).

Empatitrötthet är ett naturligt och vanligt förekommande fenomen (Adams, Boscarino & Figley 2006:103f). Arbetar man i människovårdande yrken går det inte att undvika att drabbas i någon grad. Att vi upplever gradskillnader, menar Figley (1995:15f), har att göra med *empati* och *exponering*. Visar vi inte någon empati eller exponeras för andras lidande riskerar vi heller inte att drabbas av empatitrötthet. Sårbarheten är knuten till regelbunden exponering för andra personers upplevda trauman. Är man omgiven av trauma på en daglig basis är det svårt att värja sig för traumats intensiva natur och dess benägenhet att smitta av sig på sin omgivning. Med hjälp av vår empatiska förmåga kan vi skapa oss en förståelse för personen vi har framför oss. Men när vi visar empati och försöker sätta oss in i någons situation eller förstå någons perspektiv blir vi extra sårbara för att själva påverkas negativt (Ondrejková & Halamová 2022:2).

Inom det myndighetsutövande arbete man utför som socialsekreterare finns inte bara dimensionen av att möta människor som har det svårt. Socialsekreteraren är också den som bär makten att ta beslut som direkt påverkar klientens livssituation. Att bära den makten innebär inte bara ett stort ansvar, det sätter också en stor emotionell press på socialsekreteraren. Själva mötet med klienter som har det svårt är i sig en riskfaktor som kan leda till empatitrötthet. Därtill kan den emotionella press och de etiska avvägningar som hör myndighetsutövningen till också vara riskfaktorer för att drabbas av empatitrötthet (Arbetsmiljöverket 2014:1f, 2018:3ff). Eftersom socialsekreterare befinner sig i skärningspunkten mellan klient, profession och organisation, har vi velat studera hur socialsekreterare påverkas av dessa olika aspekter av arbetet.

### *1.1.1 Studiens relevans för socialt arbete*

Empatitrötthet är ett relativt väl beforskat ämne, dock finns det relativt lite forskning på området utifrån en svensk kontext. Då socialsekreterare inom socialtjänsten möter de allra mest utsatta i samhället är det viktigt att belysa både deras erfarenheter av empatitrötthet och deras upplevelser av sin arbetsmiljö. För ett hållbart socialt arbete behöver även socialarbetarna hålla, således är det relevant att undersöka deras arbetssituation.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att beskriva socialsekreterares erfarenheter och upplevelser av empatitrötthet, i förhållande till organisation och klient.

Syftet preciseras utifrån följande frågeställningar:

- Vilka redskap använder socialsekreterarna sig av för att hantera upplevelser av empatitrötthet?
- Hur beskriver socialsekreterarna att de organisatoriska förutsättningarna påverkar deras upplevelser av empatitrötthet?
- Hur beskriver socialsekreterarna att mötet med klienter påverkar deras upplevelser av empatitrötthet?

## 1.3 Avgränsning

Då vi bland annat varit intresserade av att se hur den myndighetsutövande aspekten av socialt arbete kan komma att påverka socialarbetares erfarenheter av empatitrötthet har vi valt att fokusera på socialsekreterare. Andra socialarbetare såsom kuratorer eller behandlare kan också uppleva empatitrötthet, men då dessa yrkesgrupper inte arbetar med myndighetsutövning avgränsade vi oss till enbart socialsekreterare. Det finns en mängd saker som påverkar socialsekreterarna psykosocialt på andra sätt än endast i formen empatitrötthet. Utifrån uppsatsens omfattning har vi valt att avgränsa oss till att skriva om empatitrötthet och utgå från hur annan psykosocial påverkan präglar erfarenheten och yttrandet av just empatitrötthet.

## 1.4 Begreppsförklaring

Begreppet *compassion fatigue* utgörs av *compassion* som betyder medkänsla och *fatigue* som betyder trötthet. Därmed blir den regelrätta översättningen av ordet *compassion fatigue*, *medkänslotrötthet*. Karolinska Institutets Universitetsbiblioteks ämnesordlista över medicinska termer, Svensk MeSH, översätter *compassion fatigue* till *empatitrötthet* (Karolinska Institutet Universitetsbiblioteket, Svensk MeSH u.å.). I den litteratur och forskning vi tagit del av används både den svenska och den engelska termen. Vi kommer härnäst att använda oss av den svenska termen, *empatitrötthet*.



Många av de symtom som associeras med empatitrötthet stämmer också in på en rad närliggande begrepp. *Traumatisering* samt *sekundär* och *vikarierande traumatisering*, *motöverföring*, och *utbrändhet* överlappar mer eller mindre med varandra och med empatitrötthet. Empatitrötthet beskrivs vara en blandning av sekundär traumatisering och utbrändhet (Isdal 2017:25f, 133ff).

I motsats till empatitrötthet finner vi i stället begreppet *compassion satisfaction*. Hansen et al. (2018:632) definierar compassion satisfaction som de positiva effekter vi upplever när vi får visa empati och även agera på det, då visar vi även medkänsla. Att uppleva compassion satisfaction påverkar oss inte bara emotionellt utan även kognitivt. Upplevelsen av compassion satisfaction kan exempelvis handla om att känna tillfredsställelse i situationer då man kunnat bistå någon annan med hjälp. Det kan även handla om personlig utveckling eller helt enkelt att man är tillfreds i den situation i vilken man befinner sig (ibid.). Compassion satisfaction saknar dock en allmänt vedertagen svensk översättning. Då vi valt att utgå från den svenska översättningen av compassion fatigue, *empatitrötthet*, och då compassion satisfaction är relevant i förhållande till empatitrötthet har vi valt att utgå från den översättning av compassion satisfaction som Isdal (2017:272) använder sig av, *empatitillfredsställelse*.

## 2. Kunskapsläge

Orsakerna till empatitrötthet kan vara många och med hänsyn till det har vi gjort en relativt bred kunskapsöversikt, detta i syfte att försöka fånga in de olika delar som kan tänkas påverka förekomsten av empatitrötthet. Kunskapsläget har vi delat in i tre teman. Det första temat, *Det sociala arbetets inramning*, fångar in hur välfärdssektorn och i synnerhet det sociala arbetets organisatoriska förutsättningar förändrats under senare år. Det andra temat, *Socialarbetarens förutsättningar*, berör även det delvis det sociala arbetets organisatoriska förutsättningar, men lägger i stället fokus på hur detta påverkar den enskilde socialarbetarens yrkesutövning. Slutligen berör det tredje temat, *Empati och empatitrötthet*, dels hur empati används som verktyg hos socialarbetare, dels hur empatitrötthet kan yttra sig i socialt arbete. Temat går även in på både risk- och friskfaktorer kopplade till empatitrötthet.

### 2.1 Det sociala arbetets inramning

Socialt arbete har, sett till sina organisatoriska förutsättningar, genomgått en omfattande förändring de senaste årtiondena. Under detta tema försöker vi ge en överblick över hur förändringen skett och hur läget ser ut i dag. I en studie från 2022 får vi, genom analys av berättelser publicerade i en facktidning, ta del av hur finländska socialarbetares känslohantering sett ut och förändrats mellan åren 1975 och 2009 (Turtiainen, Anttila & Väänänen 2022:68). Författarna ger oss en inblick i hur omvärldens påtryckningar påverkat och påverkar det sociala arbetets utformning, vilket i sin tur påverkar socialarbetaren. Under 1970-talet expanderade den finska välfärdsstaten kraftigt. Dock ledde den ekonomiska krisen på 1990-talet till att den finska välfärdspolitiken genomgick en ideologisk förändring. Under 1990-talet och 2000-talet har finsk välfärdspolitik rört sig mot en mer liberal och marknadsstyrd form (ibid:81). Dagens interaktiva socialarbete fick sitt genomslag under mitten av 1970-talet, och i samma veva blev socialarbetare gradvis mer medvetna om känslohanteringsens pris. När välfärdssamhället genomgår förändringar förväntas socialarbetare att göra detsamma; nämligen att anpassa sin yrkesroll efter de normer som välfärdssamhället dikterar. Således bör socialarbetare vara flexibla och med hängivenhet ägna sig åt det klientnära arbetet (ibid:82). Trots att nordiska välfärdsregimer utmärker sig genom offentliga välfärdstjänster

bemannade med högutbildad personal, tycks socialt arbete ändå inte kunna värja sig för starka ekonomiska strömningar och reformer samt influenser från liberala välfärdsstater (ibid:81).

Den liberala och marknadsorienterade välfärdspolitikens påverkan som beskrivs av Turtiainen, Anttila och Väänänen (2022:81) går även att se i en svensk kontext. Det inflytande *new public management* (NPM) haft på Sveriges välfärdssektor gör att kraven på evidensbaserad praktik inom olika professioner ökar, socialt arbete inkluderat (Liljegren 2011:259). Liljegren (ibid.) beskriver det sociala arbetets omvandling som ett skifte mellan två starka traditioner. Författaren menar att socialt arbete har gått från att styras av yrkesprofessionalism till att alltmer utgå från organisationsprofessionalism. Dessa båda traditioners grundvalar står i stark kontrast till varandra. Yrkesprofessionalismens legitimitet upprätthålls av yrkesutövarna medan tilliten till organisationsprofessionalismen härrör från kontroll, rutiner och regler (ibid.). Till skillnad från ökad byråkratisering inom organisationsprofessionalismen, förespråkas ökad *diskretion*, eller *handlingsutrymme*, inom den yrkesprofessionella traditionen (ibid:308f). Liljegren (ibid:309) menar att det i socialt arbete inte går att säga exakt huruvida arbetet styrs enbart av organisations- eller yrkesmässig professionalism. I stället menar författaren att yrkesgrupper förmodligen gynnas mest av att kombinera de båda ingångarna tack vare deras olika fokus. Eftersträvas ökade resurser bör argumenten utgå från organisationsprofessionalism. Handlar det om att vinna allmänhetens förtroende bör argumenten å andra sidan utgå från yrkesprofessionalism (ibid:309f).

Närpå ett decennium senare är forskningen gällande NPM:s framfart fortfarande lika aktuell. Kreitzer, Brintnell och Austin (2020:1942) beskriver i sin studie *Institutional barriers to healthy workplace environments: From the voices of social workers experiencing compassion fatigue*, hur marknadsorienterade ekonomiska faktorer kan ha en negativ påverkan på hälsan hos de som arbetar inom människovårdande yrken. De faktorer som beskrivs är ökat fokus på resultatorienterat arbete, minskat klientnära arbete, lägre löner och sämre förmåner. Tidspress, åtstramning av budget, bristande kommunikation mellan ledning och anställda, arbetsklimat som närms av rädsla och försämrad service är ytterligare faktorer som socialarbetare själva identifierat som bidragande till upplevelsen av empatitrotthet (ibid:1955).

Att uppleva sig hämmad eller begränsad i sin förmåga att uttrycka medkänsla gentemot personer som söker hjälp, beskrivs som den faktor som bidrog mest till upplevelser av empatitrötthet. Kreitzer, Brintnell och Austin (ibid:1955f) framhäver att det är av stor vikt att etablera hälsosamma arbetsmiljöer. Människobehandlande organisationer är inte bara betydelsefulla för personerna de hjälper, de har även ett ansvar att värna om sina anställda.

Hand i hand med ökade krav på evidensbaserad praktik ökar även svenska myndigheters efterfrågan på ett alltmer resultatorienterat socialt arbete (Hjärpe 2017:23, 40f). Det leder i sin tur till att granskningen av de professionellas arbete ökar. Granskningar av det sociala arbetet utifrån kvantitativa indikatorer grundar sig på föreställningen om att det enbart är genom mätningar vi kan tillskansa oss objektiv evidens, exempelvis gällande vilka sociala insatser som är att föredra (ibid.). Med hjälp av denna objektiva evidens kan man effektivt omforma det sociala arbetet i vad man anser vara en mer önskvärd riktning. Exempelvis tar administrativt arbete upp en allt större del av socialarbetarens yrkesutövning och mindre tid finns till klientnära arbetet. Hjärpe (ibid.) menar att det klientnära arbetet tidigare utgjort kärnan i socialt arbete inom vilken teori och praktik kombineras som grund för beslutsfattande. Här ser vi en krock mellan två olika sorters kunskap; en kvantitativ logik och en kvalitativ praktik.

## **2.2 Socialarbetarens förutsättningar**

Den organisatoriska omvälvning socialt arbete genomgått under senare år har påverkat hur socialarbetare upplever arbetets förutsättningar. Tham och Lynch (2021:541) presenterar resultatet från den tredje delen i en större longitudinell studie. Studien belyser nyutexaminerade socionomers upplevelser av att gå från skolbänken ut i arbetslivet (ibid.). Den organisationskultur som deltagarna mött matchade inte deras förväntningar. Likaså upplevdes missnöje med hur arbetet var utformat, med för stort fokus på budget och för lite fokus på klientnära arbete. Därtill upplevdes utbildningen inte ha förberett dem tillräckligt på yrkets komplexa realitet. Hur förberedd man är inför det kommande yrkeslivet som nyutexaminerad socionom menar artikelförfattarna bör vara föremål för framtida forskning. Vidare är det av vikt att granska och utvärdera hur väl man introduceras på sin nya

arbetsplats. Artikelförfattarna menar att det är av extra stor vikt i förhållande till den ökade effektivisering som NPM gett upphov till. Den ökade effektiviseringen och rationaliseringen leder till minskat handlingsutrymme för socialarbetare och mindre tid att disponera till klientnära hjälpprocesser (ibid:550f).

Hög personalomsättning har under senare år blivit ett problem som drabbat socialt arbete i allt högre utsträckning. Tham och Lynch (2021) kastar ljus över faktorer som gör att socialarbetare trivs sämre på sina arbetsplatser, men vilka faktorer gör så att man stannar? I artikeln *Reasons for staying: A longitudinal study of work conditions predicting social workers' willingness to stay in their organisation*, är utgångspunkten just frågeställningen om vad som gör att socialarbetare jobbar kvar på sina arbetsplatser (Astvik, Welander & Larsson 2020:1382). Baserat på ett års enkätsvar från medlemmar i Sveriges två största fackförbund för socionomer kunde följande konstateras: ett öppet arbetsklimat med fokus på personalen, samt klientarbete av god kvalitet, beskrevs som viktiga faktorer för att jobba kvar på sin arbetsplats. Goda arbetsförhållanden där den faktiska yrkesutövningen gick i linje med vad som stod i arbetsbeskrivningen, utan motstridiga krav uttrycktes också vara viktigt (ibid:1382). Författarna menar att det krävs ett skifte från produktivitet, effektivitet och ekonomiska värden, till mer yrkesetiska värden som fokuserar på öppenhet och ömsesidighet samt skapar en starkare rättssäkerhet. Först när det skiftet sker kan de goda arbetsförhållandena bli till verklighet (ibid:1397).

I de två föregående studierna beskrevs budget och ekonomiska värden vara faktorer som styr det sociala arbetet. Sociala behov som är större än vad socialtjänsten fullt ut kan möta leder till att prioriteringar i arbetet blivit något socialsekreterare behöver handskas mycket med. Wörlén och Bergmark (2012:645) har studerat svensk socialtjänst för att se vilka omständigheter och fördelningsprinciper som ligger till grund för de prioriteringar som görs. Resultatet visade att socialsekreterarna framför allt behöver prioritera vilka ärenden som ska behandlas först samt vilken tid man lägger på de olika ärendena, detta då tidsbrist är en begränsande faktor i arbetet (ibid:659). Behovsprincipen visade sig vara den mest styrande av fördelningsprinciperna (ibid:645). Artikelförfattarna menar att resultatet var väntat då de anser att behovsprincipen är rimlig att utgå från när man möter personer med varierande grader av sociala behov (ibid:660). Mer oväntat var dock att klienter

även prioriterades utifrån vem som "förtjänade" hjälpen mest, något som anses vara mindre förenligt med det sociala arbetets grundläggande värden. Socialsekreterarna beskrevs ha ett förhållandevis stort handlingsutrymme, vilket bland annat återspeglades i hur de valde att prioritera. Utförandet av den svenska välfärden präglas till stor del av den enskilde socialsekreterarens värderingar och åsikter, då detta beskrivs påverka vilka prioriteringar som görs (ibid:661).

Ovan beskrivs de prioriteringar som socialsekreterare behöver göra i sitt arbete i förhållande till det klientnära arbetet. Förutom prioriteringar i hur arbetet ska fördelas mellan olika klienter är själva relationen mellan klienten och den professionella mångfacetterad. I en rumänsk studie från 2019 ges en överblick över komplexiteten i *socialarbetare-klient-relationen*. Marc, Makai Dimény och Bacter (2019:384) menar att relationen mellan den professionella och klienten i grunden baseras på det mellanmänniska mötet. Därtill är ett professionellt förhållningssätt av vikt, vilket underlättas av att relationen omgärdas av tydliga ramar. Däremot menar artikelförfattarna att det i socialarbetare-klient-relationen finns olika faktorer som ökar risken för maktmissbruk, såsom socialarbetarens personliga, professionella eller etiska värderingar. Socialarbetaren kan försöka jämna ut den existerande maktasymmetrin genom att anamma ett empatiskt förhållningssätt. Det empatiska förhållningssättet ger bättre förutsättningar för socialarbetaren och klienten att åstadkomma ett väl fungerande samarbete. För socialarbetaren innebär det att den behöver vara tydlig i sin gränssättning gentemot klienten, samtidigt som socialarbetaren ska vara genuin och inlyssnande. Socialarbetaren förväntas fatta ansvarsfulla beslut vilket ställer höga krav på dennes bedömningsförmåga. Socialarbetaren behöver även på ett korrekt och ansvarsfullt vis använda sig av sin makt-position och auktoritära ställning men samtidigt vara respektfull mot klienten. Artikelförfattarna beskriver att genom att socialarbetaren aktivt strävar efter att föra in mänskliga element i klientmötet leder det till att klientens autonomi och delaktighet värnas (ibid:380). Dock beskriver artikelförfattarna (ibid:378, 384) att det finns en rad faktorer som försvårar socialarbetarens uppdrag. Otydlig rollfördelning, en administrativ börda som inte är i samklang med ens arbetsbeskrivning, resursbrist samt svårigheter att upprätthålla sekretess lämnar många utmaningar åt både socialarbetaren och organisationen.

Mötet mellan socialarbetare och klient kan vara mycket känsloladdat (Moesby-Jensen och Schjellerup Nielsen 2015:690). Bland annat på grund av den utsatta position som klienten ofta befinner sig i och att en kontakt med socialtjänsten kan innebära att livsomvälvande förändringar kommer ske i dennes liv. Känslor av olika slag är en central del av det sociala arbetet, även utanför mötet med klienten, och hur man hanterar känslorna skiljer sig åt olika socialarbetare emellan. I studien presenteras i huvudsak tre olika former av det som författarna benämner som känslorarbete. De två första formerna handlar om emotionell begränsning i olika grad. Antingen kan socialarbetare begränsa sig själva emotionellt både under och efter mötet med en klient, eller så ger de utlopp för sina känslor vid ett senare tillfälle. Den sista formen av känslorarbete handlar om när känslorna tar överhand och en klient eller ett ärende kommer åt en på ett djupare känslomässigt plan (ibid.). Med det sagt kan känslorarbete även generera positiva effekter, bland annat då det kan öppna upp för diskussioner om känslomässig påverkan i arbetet och om faktorer som i praktiken kan underlätta för socialarbetare. I det sociala arbetet behöver man balansera mellan det privata, personliga och professionella, något som kräver en medvetenhet hos socialarbetaren för att inte professionalismen ska gå förlorad (ibid:700).

### **2.3 Empati och empatitrötthet**

Begreppen *empati* och *medkänsla* är nära sammanknutna med varandra, men det finns en distinktion mellan dem. I en litteraturstudie från 2020 visar Tanner (2020:1688) på frånvaron av begreppet medkänsla i det sociala arbetets litteratur. Empati definieras utifrån affektiva och kognitiva element, medan medkänsla definieras utifrån affektiva och beteendemässiga komponenter. Det innebär att medkänsla, liksom empati, riktar fokus mot andras lidande, men till skillnad från empati inkorporeras viljan att lindra lidande i begreppet medkänsla. Tanner (ibid.) menar att själva önskan om att lindra någon annans lidande tenderar att leda till ökat välbefinnande hos socialarbetaren. Det är snarare när man behöver stävja sin vilja att hjälpa som socialarbetaren riskerar att påverkas negativt (ibid.). Att enbart känna empati kan öka risken för empatitrötthet. Men att få agera på sin vilja att hjälpa och få visa medkänsla blir i stället en skyddsfaktor som leder till empatitillfredsställelse (ibid:1695). För att socialarbetare ska kunna uttrycka empati och medkänsla

behöver förutsättningarna för detta finnas i arbetet, vilket i sin tur kräver en gemensam värdegrund (ibid:1699ff).

Tanner (2020) ger en inblick i några av de faktorer som kan ge upphov till empatitrötthet, men visar även på skyddsfaktorer för individen. Individuella faktorer av empatitrötthet är viktiga att belysa, men ger inte en helhetsbild av fenomenet. Vaccaro, Swauger, Morrison och Heckert (2021:2) beskriver att existerande forskning om empatitrötthet främst utgått från ett individperspektiv. Det har lett till att empatitrötthet vanligen förstås som ett individuellt problem. Vaccaro et al. (ibid.) har i stället valt att utgå från ett bredare, sociologiskt perspektiv. Artikelförfattarna menar att man tack vare perspektivets bredd tillåts studera empatitrötthet utifrån nya, större sammanhang. Det leder i sin tur till en mer nyanserad förståelse av empatitrötthet som fenomen. Sociologi har sin vana trogen att teoretisera kring social interaktion och sociala strukturer som rör sig bortom ett individinriktat perspektiv. Det sociologiska perspektivet gör det möjligt för oss att förstå att empatitrötthet inte härrör från individen utan snarare från sociala strukturer och system. Vaccaro et al. (2021:14) menar således att det sociologiska perspektivet bidrar till att empatitrötthet kan förstås, inte bara utifrån mikronivå, utan även meso- och makronivå.

I en annan, enkätbaserad kohortstudie från 2020 undersöktes socialarbetares upplevelser av hur empatitrötthet och empatitillfredsställelse påverkade deras mående (Kinman & Grant 2020:89f). Likt ovan nämnda studie menar även Kinman och Grant (2020) att organisatoriska faktorer spelar en avgörande roll när det kommer till risken att drabbas av empatitrötthet. Otillräckliga resurser, otillfredsställande utbildning och för lite feedback listas som exempel på riskfaktorer vilka kan leda till empatitrötthet (ibid:93). Exempel på faktorer som kan skydda socialarbetare från att uppleva en hög emotionell press är enligt Kinman och Grant (ibid:89f) empatitillfredsställelse och självmedkänsla. Att identifiera förekomsten av empatitrötthet och empatitillfredsställelse är av stor vikt för att i sin tur kunna tillämpa adekvata åtgärder på både organisations- och individnivå.



Ovan har vi sett exempel på både individuella och organisatoriska skydds- och riskfaktorer i förhållande till empatitrötthet. Newell (2020:65) menar att upprättandet av egenvårdsstrategier för att stärka sin resiliens, eller motståndskraft, länge har setts som lösningen för att minska risken att exempelvis drabbas av empatitrötthet. Samtidigt finns det inte etablerade, standardiserade egenvårdsprogram för professionella (ibid:67). Ordet "egenvård" talar tydligt om för oss att tonvikten ska ligga på att det är ett individuellt åtagande (ibid:71). Dock är litteraturen överens om att individuellt utformade strategier på både mikro- och mesonivå är det bästa sättet att förebygga negativ emotionell påverkan av sin yrkesutövning (ibid:67). Den ekologiska systemteorin utgör en bra grund för att etablera ett flerdimensionellt koncept för egenvård, som tar hänsyn till en rad olika livsområden, för att hjälpa den professionella att etablera en balans mellan dessa. Med utgångspunkt i den ekologiska systemteorin föreslår Newell (ibid:71) en holistisk modell för hur man ska etablera och upprätthålla egenvårdsstrategier. Det finns mycket forskning kring utformandet av egenvårdsstrategier, men få modeller har prövats empiriskt, vilket bör vara föremål för framtida forskning (ibid.).

## **2.4 Sammanfattning av kunskapsläget**

De presenterade studierna syftar till att ge en överblick över faktorer som kan påverka socialsekreterares upplevelser av empatitrötthet, från makro- till mikronivå. Ovan skildras hur den nordiska välfärdspolitiken övergått i en mer liberal och marknadsstyrd riktning, vilket i sin tur lett till ett skifte från yrkes- till organisationsprofessionalism. Därtill beskrivs det ekonomiska, marknads- och resultatorienterade fokuset dels leda till att den administrativa bördan ökar varpå andelen klientnära arbete minskar, dels som en riskfaktor för empatitrötthet.

En del socialarbetare verkar anse att organisationskulturen de befinner sig i inte möter deras förväntningar av arbetet, utan de efterfrågar bättre stöd från arbetsgivaren och ökat fokus på kvalitativt klientarbete. Tidspress beskrivs vara den främsta anledningen till att socialarbetare tvingas prioritera i arbetet med klienter. Därtill belyses hur socialarbetare utgår från ett empatiskt förhållningssätt i yrkesutövningen, bland annat för att jämna ut maktasymmetrin i förhållande till klienten. Känslor beskrivs som en naturligt förekommande aspekt i det sociala arbetet, socialarbetarens egna såväl som klientens känslor.

Empatitrötthet ses vanligen som ett individuellt problem. Forskare har därför velat lyfta fenomenet utifrån ett bredare, sociologiskt perspektiv. På grund av att empatitrötthet länge setts som ett individuellt problem har egenvårdsstrategier etablerats som lösningen på problemet. Visserligen är egenvårdsstrategier som koncept väl känt bland professionella, dock saknar många egenvårdsstrategier evidens och bör kompletteras av ett mer holistiskt synsätt. Att arbeta med empati som verktyg beskrivs vara en riskfaktor för empatitrötthet, men får man agera på impulsen att hjälpa kan det i stället fungera som en skyddsfaktor som leder till empatitillfredsställelse. Otillräckliga resurser, otillfredsställande utbildning och för lite feedback listas som exempel på riskfaktorer vilka kan leda till empatitrötthet. Skyddsfaktorer för att undvika empatitrötthet och en hög emotionell press kan förutom upplevelsen av empatitillfredsställelse även vara starkare självmedkänsla.

## 3. Teoretiska utgångspunkter

Uppsatsens teoretiska ramverk utgörs dels av ett emotionssociologiskt perspektiv, dels av empati och mentalisering som teoretiska begrepp. Med hjälp av dessa analysverktyg önskar vi belysa socialsekreterares upplevelser av empatitrötthet i arbetet med myndighetsutövning och hur det påverkas av och förhåller sig till organisationen såväl som klienten. Utifrån följande begrepp: *känslarbete*, *känsloregler*, *surface acting*, *deep acting*, *emotiv dissonans*, *empati* och *mentalisering* har vi för avsikt att fördjupa vår analys och möjliggöra en djupare förståelse av vårt resultat.

### 3.1 Emotionssociologi

En av pionjärerna inom emotionssociologin är Arlie Russel Hochschild (1940-), professor i sociologi. Hennes bok *The managed heart: commercialization of human feeling* har rönt mycket uppmärksamhet sedan den gavs ut första gången 1983. Därefter släpptes en nyutgåva 2003, med ett nytt efterord tillagt av författaren. Boken lanserades en tredje gång 2012 (UC Berkeley Sociology Department 2020). Vi kommer fortsättningsvis att referera till den senaste utgåvan av boken.

Utgångspunkten i *The managed heart* (Hochschild 2012) är Hochschilds studier om flygvärdinnors känslarbete. Enligt Hochschild satte flygbolagen i system att utnyttja och profitera på flygvärdinnornas autentiska känslouttryck. Hochschild menar att flygvärdinnorna ständigt arbetade under kravet att de skulle visa upp ett visst yttre för sin omgivning. Den belastning som detta innebär för flygvärdinnorna konceptualiserades senare av Hochschild som benämnde det som *deep acting* och *surface acting* (McKenzie, Olson, Patulny, Bellocchi & Mills 2019:674). Trots att boken *The managed heart* främst är baserad på studiet av ett specifikt yrke menar Hochschild (2012:22) att boken har relevans för fler yrkesutövare än ”enbart” flygvärdinnor. Det finns en uppsjö av arbeten där man som professionell inte bara förväntas hantera omgivningens känslor utan också sina egna, detta inkluderar bland annat det sociala arbetet (ibid:8).

Enligt Hochschilds klassificering av yrken som kräver känslorarbete, behöver tre kriterier vara uppfyllda. Det första kriteriet handlar om att arbetet ska innefatta direkt kund- eller klientkontakt. Det andra kriteriet handlar om att den professionella ska överföra sitt eget känslouttryck till kunden eller klienten. Det kan exempelvis handla om att få kunden eller klienten att känna trygghet eller tacksamhet. För det tredje ska de anställdas känslorarbete övervakas och kontrolleras av arbetsgivaren (Hochschild 2012:102).

Socialt arbete kräver allt som oftast att den anställda etablerar en varaktig, djupare relation med klienten. Socialarbetaren förväntas känna empati för klienten men ska samtidigt inte lägga ner för mycket känslomässig kraft i sina klientärenden (Hochschild 2012:103). Visserligen har socialarbetare direktkontakt med klienter och behöver till stor del förhålla sig till klienters känslotillstånd. Däremot övervakas och kontrolleras socialarbetarens känslorarbete sällan av arbetsgivaren. Det innebär att socialt arbete tekniskt sett endast uppfyller två av tre kriterier och kan därmed, enligt Hochschild (ibid:106), inte klassas som ett yrke som kräver känslorarbete. Hochschild (2012:105f) menar att socialarbetare och personer inom liknande yrkeskategorier själva övervakar och kontrollerar sitt känslorarbete. Bland annat genom att förhålla sig till arbetsplatsens rådande informella normer och klienters förväntningar. Senare har det kommit kritik gentemot Hochschilds något strikta uppdelning av vilka yrken som kan klassas som yrken vilka kräver känslorarbete. Exempelvis menar Wouters (1989:100) snarare att utsattheten ökar för professionella som på egen hand förväntas hantera sitt känslorarbete. Då det ställer ännu högre krav på adekvat känsloreglering hos den professionella. Anställdas känslohantering både speglar och påverkar yrkeskrav och organisatoriska sammanhang (ibid.).

### *3.1.1 Känslorarbete*

Hochschild (2012:20) definierar känslorarbete som den typen av arbete som kräver att du aktivt frammanar eller trycker undan känslor. Det aktiva känslorarbetet syftar till att införliva specifika känslor i omgivningen och kräver samordning av både tankar och emotioner. Hochschild (ibid.) menar att kroppsarbete och emotionsarbete, två ytterligheter, kan resultera i liknande känslor av fjärmande.

Vanan i att använda delar av sin fysiska kropp eller sitt psyke kan komma att resultera i att man alieneras från dessa delar av sig själv (ibid.). Därmed går det att tala om att känslarbetet har ett pris. Det kan påverka vår förmåga att vara lyhörda för andras känslor och ibland även för våra egna.

### *3.1.2 Surface acting och deep acting*

Alla människor är handlande varelser. Men Hochschild (2012:38) menar att vi kan agera på två olika sätt. Dels utifrån *surface acting*, dels utifrån *deep acting*. *Surface acting* handlar om att vi ändrar vårt känslouttryck för att omgivningen ska uppfatta oss på ett visst sätt, detta för att överföra en viss känsla till de man möter. Detta kan ske genom att man exempelvis visar upp ett leende för att försöka göra den man möter gladare eller mer tillfreds, trots att man själv inte känner någon genuin glädje inombords (ibid:39). *Deep acting* handlar också om att visa upp en känsla för att överföra den till någon annan person, men detta sker på ett djupare plan och inte bara genom en yttre fasad. I *deep acting* hämtar man känslouttrycket inom sig, bland annat genom att framkalla känslominnen. Vill man visa upp glädje trots att man inte känner det i stunden kan man försöka minnas tillbaka till en situation där man kände sig genuint glad och kan på så vis frammana känslan på nytt. Man lever sig in i den känslan så pass mycket att känslouttrycket blir verkligt och äkta (ibid:40ff).

Hochschild (2012:45ff) menar att både *surface acting* och *deep acting* har institutionaliserats och används av både företag såväl som offentliga institutioner och myndigheter. En arbetsledning kan sätta upp tydliga ramar för hur de anställda ska känna eller agera gentemot sina kunder eller klienter. På så vis forceras de anställda in i ett känslouttryck som organisationen ligger bakom, de pressas in en institutionaliserad *surface acting* eller *deep acting*.

### *3.1.3 Känsloregler*

Känsloregler är känslarbetets guide. Känsloregler talar till exempel om för oss när olika känslor är ”berättigade att känna/eller inte känna” eller i vilka situationer man har ”skyldighet att känna/inte känna”. Känsloregler av olika slag är ständigt närvarande i vår interaktion med andra och i våra känsloutbyten. Exempel på känsloregler kan vara att man förväntas vara ledsen när man går på en begravning,

eller förväntas vara glad om man precis vunnit en tävling. I de stunder man känner något annat än vad man förväntas känna använder man sig ofta av känslorarbete för att frammana de känslor som förväntas av en (Hochschild 2012:50ff).

### *3.1.4 Emotiv dissonans*

Emotiv dissonans uppstår i den påfrestning som det innebär att under en längre tid behöva hålla isär det man känner inom sig och det man visar upp utåt för sin omgivning. För att minska denna belastning försöker man antingen förändra sina känslor så att de ska matcha omgivningen eller ändra det man visar utåt för att matcha hur man känner inombords. Förväntas man exempelvis agera på ett visst sätt gentemot personer i sin omgivning tenderar man att försöka förändra hur man känner snarare än tvärtom. Förhållanden som främjar det som inte är äkta kan i längden resultera i att vi blir fjärmade från oss själva och våra känslor (Hochschild 2012:69).

## **3.2 Empati**

Den amerikanske psykologen Carl R. Rogers (1902–1987) är främst känd som en av grundarna till den humanistiska psykologin samt upphovsman till den så kallade klientcentrerade terapin (client-centered therapy). En betydande del av Rogers arbete rörde forskning om empati och dess betydelse i det klientcentrerade arbetet och än idag influerar Rogers tankar den moderna empatiforskningen (Eklund 2013:215). Rogers gav sig flera gånger i kast med att definiera empati som begrepp och företeelse. Den definition vi kommer förhålla oss till i den föreliggande uppsatsen är en av de senare definitionerna som Rogers myntade.

I boken *A Way of Being* (Rogers, 1995) beskriver Rogers empati och det empatiska förhållningssättet som en mångfacetterad process. Att visa empati innebär att du tillfälligt träder in i någon annans livsvärld. Det kräver varsamhet för att kunna lägga märke till och uppfatta nyansskillnaderna i de känslouttryck som upplevs av den andra personen; exempelvis rädsla, ilska eller sorg. Som terapeut förväntas du vara en trygg ledsagare för den andra personen i utforskandet av dennes inre värld (Rogers 1995:121f).

I det empatiska förhållningssättet åsidosätter man sina egna värderingar för att, utan fördomar, kunna träda in i någon annans värld. Det kräver i sin tur att man är trygg i sig själv. Först då kan man vara säker på att man inte förlorar sig i den andres värld och man besitter samtidigt makten att återgå till sig själv närhelst man önskar. Med denna definition önskade Rogers tydliggöra komplexiteten i det empatiska förhållningssättet. Att visa empati är komplext och krävande och du behöver vara varsam och inlyssnande (Rogers 1995:121f).

Empati utgörs av en affektiv dimension, i det att vi känner med en annan person, och en kognitiv dimension genom vilken vi föreställer oss den andra personens perspektiv eller upplevelse (Howe 2013:14). Howe (ibid.) menar att upplevelsen av empati därmed kan härledas till tanke såväl som känsla. När vår empatiska förmåga är som störst involveras både den affektiva och kognitiva empatin. Därmed kan empati ses utifrån följande aspekter; som en affektiv reaktion på någon annans känslor, kognitivt arbete för att placera sig själv i någon annans synsätt eller perspektiv, en förståelse av andra människor, samt förmågan att kommunicera en sådan förståelse.

För klienten resulterar ett empatiskt förhållningssätt i att denne känner sig mindre alienerad; personen upplever sig vara en del av resten av världen (Rogers 1995:128). Att visa empati lämnar även klienten med en känsla av att vara uppskattad och omhändertagen, och personen blir accepterad som den faktiskt är (ibid:130). Därtill menar Rogers (ibid:131) att empati i sin renaste form utgår från ett accepterande och icke-dömande förhållningssätt.

### **3.3 Mentalisering**

Att mentalisera innebär att du kan reflektera kring både dina egna och andras mentala processer. Mentalisering hjälper oss att förstå och förklara vårt eget och andra människors handlande och för det mesta sker mentalisering omedvetet. Förutsättningar som behövs för att kunna mentalisera har vi med oss redan från födseln. Däremot formas och utvecklas denna förmåga i samspel med den sociala miljö i vilken vi växer upp (Bateman & Fonagy 2019:3f).

Mentalisering är ett flerdimensionellt koncept, men som i sin mest grundläggande form delas in i vad som kallas implicit och explicit mentalisering, alternativt automatisk eller kontrollerad mentalisering. Den implicita mentaliseringen kännetecknas av automatiserade processer som sker på reflex inom oss. Således är skeendet av den implicita mentaliseringen ingenting vi lägger märke till eller tenderar att fokusera på. Explicit mentalisering kännetecknas av det motsatta; långsamma, medvetna och avsiktliga processer som kräver fokus och ansträngning (Bateman & Fonagy 2019:8).

Kognitiv och affektiv mentalisering är ytterligare två dimensioner som också är tätt sammanknutna med det empatiska förhållningssättet. Kognitiv mentalisering handlar om hur vi kan synliggöra och tankemässigt resonera kring olika känslotillstånd. Affektiv mentalisering handlar i sin tur om vår förmåga att leva oss in i dessa känslor. Den kognitiva och affektiva mentaliseringen handlar både om hur vi förstår andra, såväl som oss själva. Mentalisering är en förutsättning för att kunna uppleva och uttrycka empati (Bateman & Fonagy 2019:11) Likaså gäller det omvända, ett empatiskt förhållningssätt är en nödvändig grund för att kunna mentalisera. Genom att skapa en trygg och empatisk miljö skapas förutsättningar för att mentalisering kan ske (Allen, Fonagy & Bateman 2008:20).



## 4. Metod och metodologiska överväganden

Nedan presenteras studiens metod och metodologiska överväganden. Studiens olika moment redogörs för och diskuteras utifrån dess vetenskapliga tillförlitlighet samt hur de förhåller sig till de vetenskapsetiska principerna.

### 4.1 Val av metod - fördelar och begränsningar

Målet med studien var att belysa socialsekreterares upplevelser av empatirötthet i arbetet med myndighetsutövning, och hur dessa upplevelser förhåller sig till organisationen såväl som klienten. Vi ansåg att en kvalitativ och intensiv forskningsdesign gav bäst underlag till att besvara våra frågeställningar, då vi genom den kvalitativa metoden kan nå ett större djup och inblick i informanternas berättelser (jfr Jacobsen 2012:61). Utifrån de metodval vi gjort har vi fått ta del av erfarenheter från en mindre grupp människor. Detta har gett ett djup, men vi kan heller inte uttala oss generellt kring ämnet då detta hade krävt ett bredare och större urval där en kvantitativ metod kunnat vara bättre lämpad (jfr ibid:69, 75).

### 4.2 Urval

Vi valde att använda oss av ett så kallat kriteriestyrt urval, vilket innebär att deltagarna i studien måste uppfylla ett eller flera specifika kriterier för att få lov att medverka (ibid:497). Då den emotionella påverkan av myndighetsutövande arbete var ett centralt tema i uppsatsen och för att säkerställa att den data vi samlade in skulle vara så relevant som möjligt i förhållande till vårt syfte och våra frågeställningar, föll det sig därmed naturligt för oss att begränsa vårt urval till socialsekreterare som arbetar inom socialtjänsten.

Kvalitativa studier utgår vanligtvis från ett förhållandevis litet urval. Det beror till stor del på att kvalitativ datainsamling syftar till att få tillgång till djupgående och specifika beskrivningar av ett fenomen. Därmed är det inte ovanligt att deltagarna i kvalitativa studier delar vissa gemensamma nämnare. Ett mindre urval i kombination med att urvalet också ofta utgår från personer som delar gemensamma egenskaper leder till att kvalitativa studiers resultat sällan går att generalisera eller

föra över till andra kontexter än den inom vilken studien är utförd (Bryman 2018:467f, 484). Med enbart sex semistrukturerade kvalitativa intervjuer blir det svårt att påvisa generaliserbarhet och överförbarhet.

Förutom den kriteriestyrda urvalsprincipen använde vi oss även av snöbollsurval. Detta är en teknik som går ut på att en mindre grupp personer, vilka initialt valts ut av forskaren, föreslår ytterligare personer som har relevanta erfarenheter och som skulle kunna tänka sig att delta (Bryman 2018:504). I relation till uppsatsens utformning ansåg vi att vår bästa chans att komma i kontakt med personer som skulle kunna tänkas vilja delta i vår undersökning, var utgå från våra egna kontaktnät. I en kortare text beskrev vi syftet med vår studie, vad som krävdes för att kunna delta samt våra kontaktuppgifter. På så vis fick vi hjälp med att sprida informationen om vår studie. De personer som kontaktade oss och som var intresserade av att medverka fick ta del av vårt informationsbrev (se bilaga A) för att kunna fatta ett så välgrundat beslut om deltagande som möjligt. Kontakten med deltagarna har skett via mejl och kontakt över internet.

Det slutgiltiga urvalet i studien bestod av sex personer, vilka arbetade på olika enheter och socialkontor i Västsverige. Informanterna var i åldrarna 27 till 45 år gamla, var både män och kvinnor och hade arbetat med myndighetsutövning allt i från 1 till 14 år. Alla informanter hade yrkestiteln socialsekreterare och var utbildade socionomer. I resultatet har informanterna fått fiktiva, könsneutrala namn.

### **4.3 Genomförande av intervjustudien**

Som metod för datainsamling valdes semistrukturerade intervjuer. Bryman (2018:561) beskriver den semistrukturerade intervjun som både flexibel och organiserad. Därav ansåg vi att det var den metod för datainsamling som lämpade sig bäst, då vi ville ge våra informanter möjlighet att svara så fritt som möjligt på våra frågor, samtidigt som intervjun höll sig inom ramarna av vårt syfte och våra frågeställningar. Vi utformade en intervjuguide (bilaga B) och genomförde därefter en pilotintervju för att se hur välformulerade frågorna var samt för att få en ungefärlig uppfattning om intervjuernas tidsåtgång. Efter revidering av vår intervjuguide innehöll den slutgiltiga versionen tre teman; empatitrötthet,

administrativt och klientnära arbete, samt myndighetsutövning. Utifrån våra tre teman med tillhörande öppna frågor kunde vi hålla intervjun inom studiens syfte men samtidigt ge informanterna utrymme att både tolka frågorna samt svara på dem fritt (jfr Bryman 2018:565ff). Beroende på hur informanterna svarade ställdes också följdfrågor för att antingen söka förtydligande eller mer utvecklade svar.

Från den initiala kontakten med informanterna klargjorde vi att de själva fick bestämma under vilka premisser intervjun skulle hållas. Både tid och plats var fritt för informanterna att bestämma. Syftet med att ge informanterna så stor frihet och valmöjlighet i genomförandet av intervjun, var att de själva skulle få bestämma den plats som gav dem mest trygghet i intervjusituationen. Vi vägrade för- och nackdelar med att genomföra intervjuer digitalt. Det kan skapa en större frihet i val av plats samt ta mindre tid i anspråk för informanten, samtidigt kan man gå miste om viss icke-verbal kommunikation då man inte ses i ett fysiskt rum (jfr Bryman 2018:582ff; Jacobsen 2012:106f). Därtill kan vissa tekniska problem uppstå i form av exempelvis dålig uppkoppling. Under de intervjuer vi genomförde digitalt upplevde vi en del tekniska störningar som gjorde att vissa frågor behövde upprepas, men i slutändan kunde samtliga intervjuer utföras utan bortfall av material. Totalt genomförde vi sex intervjuer, varav två utfördes digitalt. Intervjuerna tog mellan 45 och 75 minuter att genomföra. Ljudinspelningar togs vid varje intervjutillfälle för att säkerställa en så ordagrann transkription av intervjuerna som möjligt och för att minska distraherande moment under intervjuerna (jfr Kvale & Brinkmann 2009:194f) Vi genomförde intervjuerna var för sig och delade upp dem mellan oss, syftet med detta var att inte förstärka den maktasymmetri som kan uppstå i intervjusituationen (jfr *ibid*:47ff).

#### **4.4 Litteratursökning**

För insamling av tidigare forskning har vi sökt i databaserna ProQuest Social Sciences, Scopus samt Göteborgs Universitetsbiblioteks Supersök. Vi valde artiklar skrivna mellan år 2011 och år 2022, för att få så relevant och aktuell forskning som möjligt. Inledningsvis sökte vi relativt brett för att få en överblick över forskningsläget. Vi tog utgångspunkt i “empathitrotthet” och använde oss av både den svenska samt den engelska termen “compassion fatigue”. Vi fann mycket forskning på

ämnet, men med stort fokus på både hälso- och sjukvård samt veterinärers upplevelser och erfarenheter av empatitrötthet. Då vårt intresse av empatitrötthet var fenomenets utbreddhet i socialt arbete avgränsade vi våra sökningar med hjälp av att lägga till sökorden “social work\*” samt “social sciences”. Merparten av forskningen var internationell, men vi fann viss forskning som utförts inom Norden och även i Sverige specifikt genom att använda sökordet “swed\*”. Då fenomenet empatitrötthet även är kopplat till vissa närliggande fenomen utförde vi även bredare sökningar genom att kombinera sökorden “burnout”, “vicarious trauma\*”, “secondary trauma\*”, “empathy” samt “utbränd\*”. Begreppet “myndighetsutövning” upplevde vi som något svåröversatt då det inte har en helt given motsvarighet i engelskan och det svenska begreppet gav oss inte nog med resultat. Likaså har den svenska titeln “socialsekreterare”, vad vi funnit, inte någon vedertagen översättning i det engelska språket som motsvarar den svenska innebörden. Därmed valde vi att använda oss av den bredare termen “socialarbetare”, eller “social worker”. Vi använde oss av närliggande termer såsom “authority”, “power of authority”, “exercise of authority”, “authority practice” och “decision making”. För att förfina våra sökningar samt avgränsa dem till det område vi var intresserade av användes vi oss av de booleska operatorerna “AND”, “OR” och “NOT”. Vi använde oss även av sökningar med hjälp av föreslagna sökord från sökmotorerna. Med utgångspunkt i artiklar som vi fann särskilt relevanta undersökte vi även artiklar som citerat dessa. Därtill hörde vi även av oss till lärare på institutionen för socialt arbete som är insatta i ämnet, för att få tips på ytterligare relevant litteratur.

#### **4.5 Bearbetning av empirin**

Så snart första intervjun var genomförd påbörjades arbetet med att transkribera. Vi strävade efter att transkribera intervjuerna så nära inpå som möjligt för att i sin tur ha så god tid som möjligt på oss för analysarbetet. Kvale och Brinkmann (2014:220ff) beskriver transkriptionen av en intervju som en tidskrävande men viktig process, dels då det är en förutsättning för analysen, dels för att själva analysarbetet ofta påbörjas redan i transkriberingen. Intervjuerna transkriberades ordagrant, med undantag för tilläggsord som “mm”, “ehm”, “hmm” i de fall dessa ord inte påverkade svarets kontext (jfr ibid:197). I fallen med de digitala

intervjuerna där dålig uppkoppling stundtals påverkade hörbarheten i intervjun, har vi varit extra noggranna med att försöka säkerställa att ingen viktig information gått förlorad. Detta genom att dels upprepa frågan på nytt under intervjun, dels genom att långsamt och flera gånger lyssna igenom de partierna med sämre ljudkvalité. I framställningen av den insamlade empirin har utvalda citat gjorts läsbara och eventuell känslig information anonymiserats. I de fall vi valt att utelämna en del av texten i ett citat har det markerats med [...]. Det talade och skrivna språket är av olika karaktär och då citat från den muntliga intervjun ska publiceras är det ofta klokt att göra dem mer läsbara (se *ibid*:193f, 203f).

#### **4.6 Analysmetod**

För att få en så bra överblick av vår insamlade empiri som möjligt valde vi att använda oss av tematisk analys. Den tematiska analysen är en vanligt förekommande analysmetod vid kvalitativa studier (Bryman 2018:702). Redan under transkriberingsprocessen kunde vi börja ana vissa återkommande kategorier i intervjuerna, dock ville vi fortsatt vara öppna för kategorier och teman som inte var lika självklart framträdande. I tematisk analys bör den första kategoriseringen vara så fri som möjligt för att man inte ska gå miste om mindre uppenbara kategorier (Rennstam & Wästerfors 2015:75). När transkriberingarna var klara gick vi tillsammans igenom varje intervju och markerade och sorterade in textstycken i olika kategorier som vi samlade i ett separat dokument. Vi fick ett gediget material som vi fortsatte arbeta med och vi slog samman närliggande kategorier. Därefter placerade vi in ett antal kategorier under teman vi såg växa fram. Den tematiska sorteringen är en process som behöver upprepas för att man ska kunna raffinera materialet så pass att tydliga teman ska få växa fram (jfr *ibid*:74f). Vi fann ett antal teman som var intressanta, men i förhållande till både uppsatsen omfattning samt till studiens syfte fick vi avgränsa oss till de teman som var mest relevanta. Vid kvalitativa studier stöter man ofta på vad Rennstam och Wästerfors (2015:103) beskriver som representationsproblemet, det går inte att få med allt innehåll man funnit i sitt material utan det måste reduceras ner till det mest centrala.

## 4.7 Forskningsetiska överväganden

För att försäkra oss om att studien genomfördes på ett så forskningsetiskt riktigt sätt som möjligt har vi utgått från *Vetenskapsrådets etiska riktlinjer* (2002) som visar på fyra krav varje vetenskapligt forskningsprojekt bör förhålla sig till. Det ska sägas att det från Vetenskapsrådet kommit en uppdaterad version som heter *God forskningssed* (2017). Dock har det från kursansvariga kommit en rekommendation om att använda den tidigare publikationen från 2002 då denna anses vara något tydligare i sina riktlinjer. Nedan har vi mer utförligt redogjort för hur vi i vår studie följt nämnda krav.

### 4.7.1 Informationskravet

Vetenskapsrådet (2002:7) anger att den som deltar i en studie ska få information om vilka förutsättningar och villkor ett deltagande innebär, vidare ska de informeras om frivilligheten att välja att delta eller ej samt deras rätt att när som helst ångra sitt deltagande. I det informationsbrev som skickades ut till informanterna redogjorde vi kortfattat för hur vi ämnade tillgodose de etiska riktlinjer Vetenskapsrådet ställt fram samt vad ett deltagande i studien skulle innebära för dem (se bilaga A). Informationsbrevet innehöll även en övergripande redogörelse av det ämne vi valt att undersöka, då vi dels ville ge våra informanter ett bra underlag att basera sitt beslut om deltagande på, dels ge dem en mental förberedelse inför intervjun.

### 4.7.2 Samtyckeskravet

Vid intervjustudier där det förekommer ett aktivt deltagande bör samtycke inhämtas, dock äger alltid den deltagande rätten att dra tillbaka sitt samtycke utan att detta på något sätt ska drabba denne negativt (Vetenskapsrådet 2002:9f). Vid all kommunikation vi haft med informanterna har vi försökt vara tydliga med frivilligheten i att delta. Vid varje intervjutillfälle berättade vi om förutsättningarna för intervjun, att intervjun spelades in, att den skulle transkriberas och att valda citat från intervjun kunde komma med i den färdigställda uppsatsen. Informanterna gav sitt muntliga samtycke i början av varje intervju. Vi betonade rätten att informanterna fick hoppa över frågor de inte ville besvara samt att de när som helst fick avbryta intervjun. När det stod klart vilka citat vi önskade ha med i uppsatsen

erbjöds respektive informant att få läsa igenom sina citat och ännu en gång ge sitt godkännande.

#### *4.7.3 Konfidentialitetskravet*

I all forskning rörande människor bör konfidentialiteten beaktas och i synnerhet när det kommer till uppgifter om andra av etiskt känslig karaktär, bör forskarna förbinda sig till en tystnadsplikt. Det insamlade materialet bör förvaras på sådant vis att obehöriga ej kommer åt det och det material som publiceras ska anonymiseras i största möjliga grad (Vetenskapsrådet 2002:12f).

I vår urvalsprocess använde vi oss bland annat av våra egna kontakter som vi bad skicka vidare information om vår studie och kontaktuppgifter till oss. Vår avsikt var att personer som var intresserade av att medverka skulle ta kontakt med oss direkt, utan någon mellanhand. Detta för att i största möjliga mån säkerställa att det endast var personen själv och vi, uppsatsförfattarna, som faktiskt visste vem som valt att delta i studien. I redovisningen av materialet har vi aktivt valt bort eller omformulerat delar av citaten som skulle kunnat röja någon av informanternas identitet. Vi valde att beskriva omfånget av vårt urval men utan att koppla beskrivningen till specifika citat. De namn som kopplats till citaten är fingerade.

#### *4.7.4 Nyttjandekravet*

Uppgifter som samlas in från deltagare i en studie ska endast användas i syften som rör forskning och får inte heller användas till något annat (Vetenskapsrådet 2002:14). Den insamlade empirin, ljudinspelningar samt transkriberingar, har bara varit tillgänglig för oss uppsatsförfattare och har förvarats på våra egna, lösenordskyddade enheter. Vid färdigställd och godkänd uppsats raderas allt material.

### **4.8 Förförståelse**

Under vår utbildningstid på socionomprogrammet har vi båda tillskansat oss en hel del kunskap om teorierna bakom socialt arbete. Detta har gett oss en inblick i de teorier vi använt i denna uppsats, som vi nu fördjupat oss i. Distinktionen mellan att vara privat, personlig och professionell i yrkesutövandet är också något som

diskuterats flitigt under utbildningens gång. Balansgången mellan ens privata, personliga, och professionella jag har intresserat oss båda mycket. Under vår praktiktid växte intresset för empatitrötthet fram och vi bestämde oss för att fokusera på ämnet i vår uppsats. Vår förförståelse av området har givetvis präglat vår ingång i både intervjuer, resultat och analys. Då alla våra respondenter var utbildade socionomer upplevde vi ett visst samförstånd kring både ämnet och processen av att skriva uppsats. Vi var måna om att ge våra respondenter en uppfattning om vårt valda ämne, men utan att ge så pass mycket information att det riskerade styra deras svar alltför mycket. Allt detta sammantaget kan ha påverkat de svar vi fått, både då respondenterna velat vara tillmötesgående, samt att vår förförståelse eventuellt gjort att vi gått miste om andra aspekter av ämnet.

#### **4.9 Studiens tillförlitlighet**

I reflektionen kring en studies tillförlitlighet används ofta begreppen reliabilitet samt validitet. Extern reliabilitet kan beskrivas som replikerbarhet, eller huruvida en studie kan replikeras eller upprepas. Intern reliabilitet handlar om huruvida forskarna i en studie har en gemensam tolkningsram eller ej. Extern validitet går att beskriva som generaliserbarhet, alltså huruvida resultatet av en studie speglar hur verkligheten ser ut, samt om resultatet går att applicera på andra sammanhang. Intern validitet betecknar konsensus mellan det forskarens teoribildning samt det den observerar (Bryman 2018:465).

I kvalitativa sammanhang är ovanstående begrepp dock inte helt applicerbara. Bryman (2018:467f) lyfter fram begreppen tillförlitlighet och äkthet som bedömningskriterier vid kvalitativ forskning. Begreppet tillförlitlighet har i sammanhanget fyra olika delkriterier som ska motsvara den kvantitativa forskningens begrepp extern och intern reliabilitet samt extern och intern validitet.

Intern validitet motsvaras av trovärdighet, vilket innebär att den verklighetsbeskrivning som forskaren lägger fram kan accepteras som just trovärdig. För att åstadkomma trovärdighet i en studie är det viktigt att forskningen bedrivs på ett sätt som följer den vetenskapliga processen, därtill ska forskaren stämma av sina resultat med personerna inom det fält man studerat för att konfirmera att



verklighetsbilden är korrekt (Bryman 2018:467). Vi har försökt redovisa vårt tillvägagångssätt så pass utförligt att läsaren ska kunna göra en bedömning av studiens tillförlitlighet.

Extern validitet har sin motsvarighet i begreppet överförbarhet. Inom det kvalitativa forskningsfältet är man oftast intresserad av djupet av ett fenomen, därför studerar man ofta en mindre grupp personer och lägger vikt vid det som gör just det sammanhanget unikt. Beroende på hur gediget forskaren kan beskriva det observerade, desto lättare går det att avgöra hur väl resultatet av en studie går att överföra till en annan kontext (Bryman 2018:467f). Då vår studie är av den kvalitativa arten går det inte att generalisera vårt resultat, däremot har vi kunnat se att delar av vårt resultat går i linje med tidigare forskning. Vi har strävat efter att få till ett så djuplodat resultat som uppsatsens omfång tillåtit.

Reliabilitet kan översättas till pålitlighet och innebär att forskaren är transparent och tydlig med alla de steg som tagits under studiens gång, detta för att andra ska kunna bedöma hur väl genomförd forskningen varit. Därtill hör även att bedöma hur pålitliga de teoretiska slutsatserna är (Bryman 2018:468). Genom att så utförligt som möjligt beskriva hur vi gått till väga i utförandet av studien och uppsatsen har vi försökt säkerställa att både process och resultat är så pålitliga som möjligt.

#### **4.10 Arbetsfördelning**

Genom hela arbetet av uppsatsen har vi strävat efter en så jämlig arbetsfördelning som möjligt. Av de sex intervjuer som studien baseras på utförde vi tre var. Vi transkriberade sedan varandras intervjuer för att båda skulle bli så bekanta med materialet som möjligt. Vi har arbetat i ett gemensamt dokument och haft kontinuerlig kontakt under arbetets gång för att snabbt kunna bolla tankar med varandra. Vid de tillfällen vi delat upp uppsatsens olika delar mellan oss har vi sedan läst igenom och korrigerat det den andra skrivit. Slutligen korrekturlästes hela uppsatsen igenom gemensamt för att tillsammans kunna bearbeta språket till en enhetlig text.

## 5. Resultat och analys

Syftet med denna studie är att beskriva socialsekreterares erfarenheter och upplevelser av empatitrötthet, i förhållande till organisation och klient. Nedan presenteras vårt resultat utifrån två övergripande teman med tillhörande underteman. Temat *Organisationens påverkan* handlar om på vilket sätt organisatoriska förutsättningar påverkar socialsekreterarens emotioner. Undertemat *Emotionell disciplinering* skildrar hur organisationen påverkar socialsekreteraren att känna eller agera på ett visst sätt. Undertemat *Mellan organisation och klient* handlar om den slitning som det innebär för socialsekreteraren att vara lojal mot både organisation och klient. Det andra temat, *Klientens påverkan* belyser hur själva klientarbetet påverkar socialsekreteraren emotionellt. Undertemat *Den dubbla rollen* speglar socialsekreterarens kluvenhet att i mötet med klienten vara både medmänniska och professionell på samma gång. Slutligen visar undertemat *Emotionell begränsning* på hur socialsekreteraren skyddar sig själv genom att lägga band på sina känslor. De resultat vi funnit har vi analyserat utifrån emotionssociologi samt empati och mentalisering som teoretiska begrepp. Vi har även kopplat resultatet till den tidigare forskning som presenteras i kunskapsläget.

### 5.1 Organisationens påverkan

Ett tema som framträdde tydligt under vår bearbetning av den insamlade empirin var olika organisatoriska faktorer och dess effekter på socialsekreterarna. Vi kunde urskilja att organisationen hade en generell påverkan på socialsekreterarnas känslouttryck, både utifrån de organisatoriska förutsättningarna, och vad gäller ledningens förhållningssätt gentemot socialsekreterarna. Det påverkade socialsekreterarna dels utifrån en kontrollfunktion, dels i att det uppstod en slitning i dem då de behövde vara lojala både mot organisationen och klienterna. Dessa två sidor av den organisatoriska påverkan beskrivs under de två undertemana *Emotionell disciplinering* samt *Mellan organisation och klient*.

#### 5.1.1 Emotionell disciplinering

I vårt analysarbete framkom olika faktorer som påverkar socialsekreterarnas förutsättningar att utöva sin empatiska förmåga. Bland annat genom

kontrollfunktioner och etablerandet av informella normer på arbetsplatsen. Socialsekreteraren Ellis beskriver nedan hur ledningen aktivt försöker påverka och begränsa hur hen känner och agerar i sitt arbete. En norm av att inte känna för mycket utan i stället lägga band på sin empati förespråkas:

Vissa chefer efterfrågar ju, alltså inte att man ska vara helt oempatisk men att man ska begränsa sig i sitt känslomässiga engagemang. Det får jag höra en del från min nuvarande ledning, att jag är för engagerad och empatisk. Det ser ju jag som min styrka egentligen, men samtidigt får det ju inte gå ut över ens privatliv, så det är en fin balans.

- Ellis

Den emotionella styrning, eller disciplinering, som Ellis beskriver går att koppla till Hochschilds (2012) teori om emotionssociologi. Hochschild (2012:103ff) beskriver hur socialarbetare i mötet med klienter förväntas visa empati men att de i ett slags självreglering kontrollerar och håller tillbaka sina känslor och sitt känslomässiga engagemang. Denna självreglering ser vi delvis i det Ellis beskriver här ovan, då hen menar att det känslomässiga engagemanget inte får gå ut över privatlivet. Därtill går det att se en emotionell disciplinering utifrån det Hochschild (2012:38) benämner som surface acting. Den äkta, djupare känslomässiga reaktionen som Ellis menar på kommer naturligt för hen motarbetas och ses som "fel" av ledningen. Möjligtvis då detta kan skapa en alltför djup och nära relation med klienterna. Den sortens känslouttryck som uppmuntras är i stället en mindre empatisk sådan, som resulterar i en större distans mellan socialsekreterare och klient. Detta faller in under surface acting som syftar till visa upp en sida som uppfattas empatisk nog för att kunna bilda en arbetsallians med klienten, men inte så pass inbjudande att relationen med klienten kommer i vägen för det arbete ledningen förväntar sig av socialsekreteraren.

I följande citat beskriver Alex något som kan vara ett av skälen till att socialsekreterarna förväntas lägga band på sitt känslomässiga engagemang. Hen berättar om sin upplevelse av att organisationens mål är svåra att förena med klientens behov. Därtill beskriver Alex att målstyrningen sätter ramarna för vilka känslor som är okej att känna eller inte då det etablerats en arbetskultur som inte ger gehör för socialsekreterarnas känsloliv:

[...] men siffrorna styr. Jag ser att det är skillnad, så länge man håller sig inom ramarna är det okej, men så snart man går över budget så spelar det ingen roll hur klienten drabbas eller vad den har för problem. Suicidal eller ej, det är skitsamma. Det finns något slags nonchalans, siffrorna får styra. Så det där mänskliga, empatin, knappt att jag får empati för min del. Jag kan inte ens få gehör för klientens mående, ska jag då säga att jag mår dåligt för att min klient mår dåligt?

- Alex

Alex beskriver hur ekonomi och budget är den avgörande faktorn i om en klient kan få hjälp eller ej. Detta påverkar inte bara klienterna själva utan även socialsekreterarnas emotionella välmående. Rogers (1995:121f) menar att man behöver vara trygg i sig själv för att på ett säkert sätt kunna visa empati för någon annan, med säkert sätt menas att man inte riskerar fastna i den andres känslvärld. Alex beskrivning av sin arbetssituation, med en ledning som visar bristande empati och stöd för sina anställda, visar på en otrygg arbetssituation som kan vara en bidragande faktor till empatitrötthet. Även om socialsekreterarens förmåga att visa empati kan vara god så finns det en risk att det bristande empatiska stödet från ledningen även kan påverka socialsekreterarens empatiska förmåga negativt.

Det Alex beskriver går även att koppla till det Hochschild (2012:50) benämner som känsleregler, de upplevelser och känslor Alex har ges inte utrymme i mötet med ledningen. Hen begränsas i sitt känslouttryck och ges inte legitimitet i sitt känsloliv, Alex blir alltså inte berättigad att känna på det sätt hen gör (jfr ibid.). De känslor Alex har och det som förväntas av ledningen går stick i stäv med varandra, får detta pågå under en längre tid kan det leda till att emotiv dissonans. Hochschild (ibid:69) menar att om man under en längre tid behöver visa upp något annat än vad man själv känner, tenderar man att anpassa sina känslor till vad omgivningen kräver snarare än att omgivningen förändras. Detta leder i sin tur till emotiv dissonans och att man distanseras från sina äkta känslor.

Alex är inte den enda av informanterna som upplevt att ledningen brister i det empatiska uttrycket. I följande citat kommer ytterligare en beskrivning av

upplevelsen av organisationens målsättning och prioriteringar och hur hopplöst det kan kännas att försöka få gehör för hur man mår:

[...] men ledningen brister i det medmänskliga [...] Och det tänker jag är en viktig aspekt av empatitrötthet. Hur mycket empati kan de visa och hur mycket empati orkar de ge? För vi som handläggare blir trötta och då behöver man empati från ledningen, och det brister tyvärr på väldigt många arbetsplatser för det är ett väldigt hårt tryck liksom. Det är stor en fallgrop där.

- Ellis

Ellis beskriver den utmattning som socialsekreterare kan drabbas av i arbetet och hur stödet från ledningen brister. Tanner (2020:1688, 1695) menar att medkänsla och empati är en essentiell del av det sociala arbetet och får man som socialarbetare ge uttryck för detta kan det i sin tur motverka empatitrötthet. Däremot blir avsaknaden av empati och medkänsla i arbetet, alltså likgiltighet, en riskfaktor. För att kunna visa empati i sin yrkesutövning behöver det finnas förutsättningar för det i arbetet, vilket innefattar både mer tid med klienter och även en gemensam värdegrund och syn på empati och medkänsla gentemot klienterna (ibid:1699ff).

I citatet nedan beskriver Robin sin upplevelse av hur det var att bli bemött av ledningen efter att ha varit med om en traumatisk händelse:

Det är kanske inget man pratar om, att reflektionstid skulle ingå i arbetstiden. Jag kan tycka att det borde ingå. Exempelvis hade jag en klient som gick bort i en överdos, vilket var tungt att få reda på. Jag pratade med min arbetsledare som sa "det är helt okej om du flexar ut resten av dagen". Det ville jag ju inte göra för då hade jag ju tänkt på det resten av dagen ändå, men utanför arbetstid. Jag hade snarare velat höra "det är okej om du spenderar resten av arbetsdagen som du vill". För jag tänker att det någonstans ingår i vårt jobb att eventuellt behöva möta sådana här saker, och det är väl få som bara skakar av sig en sådan sak och jobbar vidare.

- Robin

Den situation som målas upp ovan, att möta tunga besked, beskriver Robin som en naturlig del av arbetet. Att på egen hand hantera sitt känslöarbete är något som är

tämligen vanligt inom socialt arbete (Hochschild 2012:105f). Således är det ingen ovanlig situation som målas upp i Robins citat och arbetsledarens respons är kanske inom ramen av det stöd som går att vänta sig. Däremot finns det forskning som visar på att socialarbetare som förväntas hantera sitt känslorarbete på egen hand också befinner sig i en större utsatthet (se Wouters 1989:100). Citatet visar på hur Robin och hans arbetsledare ser olika på det stöd som bör ges vid situationer likt den ovan nämnda. Det går att se att arbetsledaren ger uttryck för både empati och mentalisering, men att det inte riktigt når hela vägen fram. Arbetsledaren kan förstå att situationen påverkat Robin, men arbetsledaren lyckas ändå inte fullt ut placera sig i Robins livsvärld för att kunna förstå hans behov till fullo (jfr Bateman & Fonagy 2019:11; Rogers 1995:121f).

### *5.1.2 Mellan organisation och klient*

I resultatet framkom ett tydligt tema i det att det fanns en slitning i lojaliteten gentemot organisationen och klienten. Nedan beskriver Ellis det roliga med det sociala arbetet, hur man skulle vilja jobba men hur verkligheten omöjliggör detta:

Det är klart att man vill göra det som är klientnära, det tycker jag är jätteroligt. Där finns det mycket värme, äkta känslor och humor. Det ger mycket att träffas fysiskt och få följa med på resan och bygga relation. Så om det krisar ringer de inte till oss för att de måste, utan för att de vill och tror att vi kan hjälpa. Det tappar man ju med det här administrativa.

- Ellis

Det Ellis beskriver som det roliga i arbetet, att få tid att bygga relation med klienterna, är något som beskrivs som friskfaktorer för att undvika empatitrötthet. Tanner (2020:1688) menar att ett klientnära arbete och att få mer tid med sina klienter kan bidra till att socialarbetare får uttryck för sitt behov av att visa empati och medkänsla, och att detta leder till empatitillfredsställelse. Det klientnära arbetet beskrivs dock bli lidande då det administrativa arbetet upptar merparten av arbetstiden, således går socialsekreteraren miste om en viktig skyddsfaktor. En arbetsfördelning med en övervägande del administrativt arbete är förvisso ingenting ovanligt och tidigare studier bekräftar den bild Ellis målar upp (jfr Hjärpe 2017:41f).

För den socialsekreteraren som trots en hög administrativ arbetsbörda väljer att ta mer tid med sina klienter blir resultatet att den totala arbetsbördan ökar. En respondent som beskriver denna situation är Mika som berättar om vad det är för slags arbetssätt som förväntas:

Men det är väldigt individuellt, du behöver inte ha speciellt mycket klientkontakt. Du kan göra det ganska enkelt för dig och följa rutinerna. Men vill jag jobba på något annat sätt är det ju min arbetstid som tar stryk. Det är inte så att jag kan fråga chefen om jag kan få ha färre klienter för att jag har så mycket mer klientkontakt med dem jag redan har. Det kommer ju inte hända. Så hur du väljer att jobba är upp till dig själv, men det finns en risk att arbetstiden tar stryk.

- Mika

Mika beskriver att det till stor del ligger på individen att avgöra hur mycket klientkontakt den vill ha. Samtidigt uppges de organisatoriska förutsättningarna inte uppmuntra särskilt mycket kontakt med klienterna, då Mika även beskriver att arbetsbördan då kan komma att öka. Hochschild (2012:103) beskriver att socialt arbete ofta kräver att socialarbetaren bildar djupa relationer med sina klienter, samtidigt som det behöver finnas en empatisk balansgång i arbetet. Socialarbetaren ska skapa relation och visa empati för sina klienter, men bör heller inte engagera sig alltför mycket. Det går att argumentera för att arbetsgivaren i ovan beskrivna fall kontrollerar socialsekreterarnas känslorarbete. Känslorarbetet övervakas inte direkt, men det kontrolleras indirekt genom de förutsättningar som ges för klientkontakten (jfr *ibid*:106). Genom att inte ge förutsättningar för socialsekreterarna att på ett arbetsmiljömässigt säkert sätt kunna ha en större andel klientkontakt förespråkar man en mer restriktiv klientkontakt. Mikas beskrivning av det individuella ansvar kring hur mycket klientkontakt den anställde vill ha, faller i linje med Hochschilds (*ibid*:105f) beskrivning av socialarbetares egenkontroll av sitt känslorarbete. Balansgången vilken den enskilde socialsekreteraren behöver förhålla sig till förstärker den emotionella utsatthet som socialarbetare redan befinner sig i (jfr Wouters 1989:100).

I följande citat beskriver Robin hur den administrativa kravbördan förhåller sig till det klientnära arbetet och hur detta påverkas. Samt den inkongruens som tycks finnas mellan ledningen och socialsekreteraren i frågan om arbetsbelastning:

[...] det känns som att arbetsledningen inte har så mycket förståelse för hur mycket energi och stress man lägger på alla olika moment och administrativa grejer man ska göra. Och samtidigt förväntas du jobba kostnadseffektivt med klienter. Man förväntas göra väldigt mycket ibland. I slutändan är det ju klienterna som far illa av det, för att man kanske inte har den energin att lägga på sina klienter som man skulle haft om man inte behövde förhålla sig till alla de andra stressmomenten.

- Robin

Den höga arbetsbelastningen är något som Robin beskriver i slutändan kommer att drabba klienterna. Mötet med klienten kräver ett empatiskt förhållningssätt (jfr Hochschild 2012:103). Det empatiska förhållningssättet kräver en trygghet hos den som utövar det och för att kunna visa empati krävs att du visar varsamhet och är inlyssnande (Rogers 1995:121f). Det är en krävande process att inta ett empatiskt förhållningssätt och då behövs både tid och kraft hos den som gör det. Utifrån vad Robin berättar blir både tid och kraft lidande till följd av en hög administrativ arbetsbörda. Detta kan i sin tur leda till en begränsning i det empatiska utövandet, inte på grund av en ovilja från socialsekreteraren, utan för att förutsättningarna för ett empatiskt förhållningssätt verkar saknas. Robin vittnar om en oförstående arbetsledning, som inte kan sätta sig in i hur arbetssituationen är för socialsekreterarna. Detta tycks handla om ett bristande empatiskt förhållningssätt från arbetsledningen gentemot socialsekreterarna. Empati handlar både om att kunna känna med en annan människa och att kunna sätta sig in i dennes situation, men därtill handlar upplevelsen av empati om att också kunna kommunicera den affektiva och kognitiva förståelsen av den andre (Howe 2013:14).

Citaten ovan visar inte bara på att bemötandet av klienterna kan komma att bli lidande, det handlar även om en bristande empatisk kommunikation mellan arbetsledningen och den anställde. Alltsammans skapar en arbetssituation där både klient och socialsekreterare blir lidande, men kanske även arbetsledningen.



Nedan följer ytterligare ett citat som visar hur arbetsbelastningen påverkar förmågan att visa empati och medkänsla för sina klienter. Citatet visar även på Alex upplevelse av hur ledningen väljer att prioritera:

[...] när man är väldigt, väldigt stressad, känner att man har jättemycket att göra, då är det svårt att visa någon mänsklig sida egentligen. Speciellt för att man har så snäva tidsramar redan. [...] allt prioriteras ju, klientarbetet är viktigt, men, dokumentationen kommer först. Våra chefer säger inte direkt ”jo men ni måste hitta tid att träffa era klienter” det är något de tar för givet, det vi hör mest är ”ni måste göra era administrativa saker”.

- Alex

Citatet ovan är ännu ett exempel på svårigheten att gå in i ett empatiskt förhållningssätt då arbetsbelastningen är hög. Alex uttrycker att det mänskliga faller bort när stressen tar över. Det är förståeligt att den empatiska förmågan tappas i situationer som är väldigt påfrestande, finns det inte tid eller ork är det svårt att gå utanför sig själv och sätta sig in i en annan människas situation (jfr Roger 1995:121f). Däremot finns det en problematik i detta fenomen. Då själva yrkesutövandet kräver att socialarbetaren visar empati blir arbetets kvalitet lidande om socialarbetaren inte har kraft att använda sin empatiska förmåga på bästa sätt (jfr Hochschild 2012:103). En hög arbetsbelastning i perioder är att vänta inom de flesta yrken, men då det blir en systematiskt hög arbetsbelastning finns det en fara med det, då klienterna kan komma att bli lidande (jfr Astvik, Welanders & Larsson 2020:1397). Det går även att hävda att rättssäkerheten blir svagare då det handlar om myndighetsutövning, om socialsekreteraren brister i sin förmåga att förstå och sätta sig in i klientens situation finns också risken att väsentliga delar av beslutsunderlaget faller bort (jfr ibid.).

En pressad arbetssituation är något som alla informanter uttryckt på olika sätt. Nedan beskriver Ellis hur en känsla av skuld är ständigt överhängande till följd av att hen inte får utrymme att göra så mycket som hen vill:

Det är väl att man går och känner lite dåligt samvete hela tiden. Dels känner man väl nästan alltid, eller jag känner att man kan göra mer, att man gör inte tillräckligt. Och det är en känsla som är ganska svår att förlika sig med.

- Ellis

Att Ellis upplever dåligt samvete gentemot klienterna kan vara ett uttryck för att hen begränsas i sitt uttryck av medkänsla mot klienterna. Att uppleva att man saknar förutsättningar att hjälpa beskriver Kreitzer, Brintnell och Austin (ibid:1955f) som en av de vanligaste orsakerna till upplevelser av empatitrötthet. När Ellis beskriver svårigheterna med att förlika sig med sina känslor kan det i sin tur vara ett uttryck för den krock mellan kvantitativ logik och kvalitativ praktik som beskrivs av Hjärpe (2017:41). Känslan av att inte rätta till kan tolkas som att den uppstår i skärningspunkten mellan Ellis önskan att arbeta utifrån en kvalitativ praktik samtidigt som ledningen efterfrågar en kvantitativ logik.

## **5.2 Klientens påverkan**

Ovan framhålls hur organisationen kan komma att påverka socialsekreterarens välbefinnande. Under följande underteman ges i stället beskrivningar av hur det klientnära arbetet på olika sätt kan komma att påverka socialsekreterarens mående. Temat *Den dubbla rollen* syftar till att synliggöra komplexiteten i arbetet med klienter och myndighetsutövning, vilka känslor det väcker hos socialsekreteraren samt hur det påverkar socialsekreterarens förhållningssätt gentemot klienten. Temat *Emotionell begränsning* liknar till viss del den emotionella disciplinering som beskrivits i föregående tema, men handlar snarare om socialsekreterarens egen begränsning eller reglering av sina känslor.

### *5.2.1 Den dubbla rollen*

Det faktum att man som socialsekreterare arbetar med myndighetsutövning och sitter på makten att ta beslut som ibland kan vara livsomvälvande, gör att socialarbetare-klient-relationen ställs på sin spets. Följande citat belyser komplexiteten i önskan att förena ett medmänskligt men samtidigt professionellt förhållningssätt i mötet med klienten:

Jag tänker tillbaka på varför jag själv blev socionom. Det är för att det är intressant att möta människor och ta del av olika livsberättelser och kunna erbjuda stöd eller råd. Så passionen för många socionomer finns ju där, man vill vara i det här. Sen finns det ju inte alltid förutsättningar för det. Myndighetsutövning är en skarp avgränsning, man möter inte klienten som medmänniska utan som professionell, och det kan vara väldigt svårt att balansera.

- Sam

I citaten ovan ser vi ett exempel på hur Sam slits mellan två olika roller. Den idealbild Sam har av hur en socionom bör vara stämmer inte helt överens med hur det i verkligheten förhåller sig. Sam är mycket väl medveten om vad rollen socialsekreterare innebär och myndighetsutövningens funktion däri. Myndighetsutövningen sätter upp ramar vilka socialsekreteraren behöver förhålla sig till. Marc, Makai Dimény och Bacter (2019:384) menar att dessa ramar framför allt ska fungera som ett verktyg för att stärka socialarbetaren i upprätthållandet av ett professionellt förhållningssätt gentemot klienten. Står medmänniskan Sams känslor i kontrast till det som myndighetsutövningen kräver får Sam helt enkelt begränsa sina egna känslor. Socialsekreteraren kan behöva hålla upp en fasad som passar in i den myndighetsutövande rollen och således visa upp något annat än vad den egentligen känner. Detta kan beskrivas som att Sam använder sig av surface acting. Det kan finnas ett skydd i att använda sig av surface acting, att helt enkelt skydda sig bakom sin yrkesroll (jfr Hochschild 2012:38). Däremot kan det vara mycket ansträngande att under en längre tid behöva dölja hur man känner, vilket kan leda till emotiv dissonans. Att ständigt trycka undan sina egna känslor kan leda till att man känner sig främmande inför sig själv och det man egentligen känner (jfr ibid:69).

Nedan följer ytterligare ett citat som beskriver socialsekreterarens dubbla roll. Men här framträder i stället en aspekt av att behöva åsidosätta den professionella rollen och lämna plats åt medmänniskan Kim:

Med många av dem jag träffar får jag en väldigt fin, väldigt nära relation och där kan det nästan vara svårare. Vissa klienter får man en ganska ytlig relation med, ofta har de andra stödpersoner i sitt liv och det är jättebra om

de har det, då kanske man mer blir en administratör. Men vissa personer har ingen annan och då kommer man väldigt nära. Då får jag försöka förklara för dem att jag alltid kommer vara medmänniska i samtalet, men att jag ändå kommer behöva fatta ett myndighetsbeslut.

- Kim

Även här kan vi se den svåra balansgång som yrket kräver, Kim, liksom Sam, beskriver komplexiteten i att vara både medmänniska och myndighetsutövare i sin yrkesutövning. I citatet framgår det att relationsskapande med klienter gör att Kim upplever det som Tanner (2020:1695) definierar som empatitillfredsställelse, att få agera på den empatiska impulsen att hjälpa. Det empatiska förhållningssätt som Kim visar gentemot klienten i citatet ovan, är betydelsefull på så vis att det kan hjälpa klienten att känna sig accepterad precis som den är (jfr Rogers 1995:128ff). Här framkommer positiva aspekter av det empatiska uttrycket. Klienten som inte har stödpersoner omkring sig erhåller i stället stöd från socialsekreteraren. Samtidigt är det klienterna som man skapar en nära relation till som ställer den dubbla rollen på sin spets då det kan leda till svårigheter den dagen ett myndighetsbeslut behöver tas. Den maktasymmetri som finns mellan socialsekreteraren och klienten, blir genast påtaglig när det kommer till att sätta gränser gentemot klienten (jfr Marc, Makai Dimény & Bacter 2019:380). Både ett bifall och ett avslag kan göra situationen svår och plötsligt förändra den relation som byggts upp.

Nedan följer ett citat som visar på hur Mika försöker göra maktaspekten mindre påtaglig genom att medvetandegöra den:

Visst, makten kommer aldrig försvinna men man ska ändå kunna ha ett möte och inte känna att makten ligger som ett litet moln över mötet. [...] Den bästa känslan man kan ha förutom när man ger folk bifall, är när man ger ett avslag, men det inte förstör relationen mellan mig och klienten. När jag känner att klienten har förståelse för min roll och jag har förståelse för klienten, då kan vi ändå fortsätta jobba framåt mot någonting. Makten finns alltid där men hur kan vi då jobba med relationen så att den ändå blir så dynamisk som möjligt.

- Mika

Mika visar i citatet ovan på en tydlig medvetenhet kring den maktasymmetri som uppstår mellan socialsekreteraren och klienten. Synliggörandet av makten skapar inte bara en medvetenhet hos socialsekreteraren, utan även hos klienten. Detta kan ses som en strategi som Mika använder sig av för att lättare kunna hantera den dubbla rollen. Genom att lägga korten på bordet minskas risken för missförstånd när ett myndighetsbeslut väl ska fattas. Mikas agerande går i linje med det som Marc, Makai Dimény och Bacter (jfr 2019:380) beskriver som att aktivt försöka utjämna den maktobalans som finns mellan socialarbetaren och klienten. Genom att anamma ett empatiskt förhållningssätt skapas förutsättningar för ett mer fruktbart samarbete mellan båda parter. Det handlar om att aktivt stärka klientens autonomi och känsla av värdighet genom bemyndigande. Att arbeta efter ett empatiskt förhållningssätt ingår visserligen i socialarbetarens uppdrag (Hochschild 2012:103). Däremot är det inte lika självklart att även klienten ska kunna sätta sig in i socialsekreterarens situation. I de fall det finns en ömsesidig förståelse för den andres roll är det positivt, dock går det kanske inte att förvänta sig att så ska vara fallet i varje klientmöte. Medvetandegörandet av maktasymmetrin är en god tanke, men det etiska dilemma som ändå uppstår försvinner inte alltid.

Ovan har vi sett exempel på den rollförvirring som kan uppstå mellan klient och socialsekreterare. I det Mika beskriver kan utfallet bli gott trots att en klient får ett avslag, maktasymmetrin finns där men det finns också en ömsesidig förståelse för situationen. Det är dock inte alltid det är möjligt att uppnå en ömsesidig förståelse. I citatet nedan berättar Ellis om en situation där den dubbla rollen blir oerhört tydlig:

Jag har en klient som är jättepsykiskt sjuk, hon har alla diagnoser du kan tänka dig. När hon var upprörd sa hon till mig, ”du har mitt liv på ditt samvete”. Då känner jag så där, har jag lurat henne, har jag gått med för mycket? Kunde jag gjort något annorlunda? Uppenbarligen är ju maktperspektivet helt skevt här i förhållande till klienten. Har jag bjudit in henne så att hon tror att jag ska förändra hennes liv och sen vänder jag på det?

- Ellis

Ellis citat vittnar om svårigheten i att balansera den dubbla rollen i arbetet. Genom att visa empati gentemot sin klient har Ellis också gett klienten en känsla av att bli

omhändertagen (jfr Rogers 1995:130). Det empatiska förhållningssättet är en naturlig del av socialt arbete och en viktig aspekt i att skapa en arbetsallians med klienten (Marc, Makai Dimény & Bacter 2019:384). I fallet Ellis beskriver kan det empatiska förhållningssättet vara ett uttryck för känslorarbete. Känslorarbete kräver att den professionella i en aktiv process både trycker undan och frammanar vissa känslor i syfte att överföra dessa till klienten (Hochschild 2012:20). Känslan av omhändertagande och hjälp har satt sig starkt hos klienten i fråga och vi kan se hur Ellis ifrågasätter om hen kommit för nära sin klient och gett för mycket hopp. Denna avvägning och kontroll av känslorarbete landar på socialsekreteraren själv att ta ställning till, något som inte är ovanligt för personer som arbetar inom socialt arbete (jfr *ibid*:105).

### *5.2.2 Emotionell begränsning*

Det klientnära arbetets känslomässiga påverkan på socialsekreterarna kunde vi tydligt se i vårt resultat. Därtill tydliggjordes även att omgivande faktorer påverkar socialarbetarnas förutsättningar att utföra ett tillfredsställande klientnära arbete. I citatet nedan beskriver Alex hur bristande resurser påverkar arbetet med en klient:

Ibland kommer man till någon punkt där man känner att man vill vila sig från specifika klienter [...] när man jobbar med en klient måste man vara motiverad, om jag själv inte är motiverad, hur i hela friden ska jag kunna motivera min klient? [...] Jag har exempelvis försökt byta ett av mina ärenden för att jag blev så trött på min klient och då känns det ju inte rättvist mot klienten att ha mig som handläggare, men jag fick inte byta.

- Alex

I citatet får vi ta del av Alex beskrivning av hur det är att komma till en punkt där man känner att man behöver ta en paus från sin klient. Alex beskriver att hen saknar motivation att hjälpa klienten men kan samtidigt mentalisera kring hur det påverkar klienten. I beskrivningen ovan reflekterar Alex explicit över sitt eget såväl som klientens inre vilket leder till klarhet i att situationen de nu befinner sig i påverkar båda parter negativt. I det att Alex reflekterar över sin egen bristande motivation kan hen skilja sitt och klientens känsloliv åt. Och genom att medvetandegöra för sig själv varför hen känner som hen gör minskar risken för Alex att påverkas negativt i mötet med klienten (jfr Bateman & Fonagy 2019:3f, 8). Det blir även tydligt för

Alex hur klienten skulle kunna få tillgång till den hjälp hen har rätt till, genom ett byte av handläggare. Det Alex ger uttryck för visar på en insikt i vad ett empatiskt förhållningssätt kräver, för att kunna träda in i en annan människas värld krävs det både kraft och trygghet i sig själv (jfr Rogers 1995:121f).

I följande citat ser vi ytterligare exempel på hur en god mentaliseringsförmåga hjälper socialsekreteraren att skydda sig själv från att påverkas negativt av det klientnära arbetet:

Det finns ju klienter som man känner extremt mycket för, men ibland tror jag också att jag försöker hålla vissa klienter på armlängds avstånd, för att jag känner att jag inte orkar ta in allt. Jag hade en klient som troligtvis skulle utvisas, och tyckte det kändes jobbigt att skapa en relation. Jag ville inte komma nära klienten för då skulle det bli ännu svårare den dagen jag skulle vara tvungen att säga ”nu kan inte jag göra mer”. Jag valde att hålla lite avstånd, för att skydda mig själv.

- Kim

Kim beskriver ovan hur hen begränsar sig själv emotionellt och hindrar sig själv från att bilda en djupare relation med klienten, i syfte att skydda sig själv. Moesby-Jensen och Schjellerup Nielsen (2015:690) beskriver att känslor av olika slag är en naturligt och vanligt förekommande del av det sociala arbetet och att mötet med klienter kan ge upphov till många känsloutlösningar. Hur socialarbetaren förhåller sig till dessa känslor är högst individuellt. En klient som kommer i kontakt med socialtjänsten är vanligtvis i behov av hjälp eller stöd i någon form och det är socialarbetaren som förväntas att bistå med hjälpen, som i en del fall är livsavgörande (ibid.). Det går därför inte att bortse från att klienten befinner sig i en utsatt position i förhållande till socialarbetaren, vilket vi ser exempel på i citatet ovan. Det kan tolkas som att Kim vänder sig till den första formen av känslohantering som beskrivs av Moesby-Jensen och Schjellerup Nielsen (ibid.). Nämligen att Kim känner sig tvungen att stänga av emotionellt både under och efter mötet med klienten.

Wouters (1989:100) menar att professionella som på egen hand förväntas hantera sitt känslöarbete är extra utsatta, då det ställer högre krav på adekvat

känsloreglering. Därtill uttrycker Wouters (ibid.) att anställdas känslohantering bland annat speglar yrkeskrav och organisatoriska sammanhang. I citatet ovan beskriver Kim hur hen på egen hand hanterar de starka känslor som det specifika ärendet väcker. Att Kim väljer att skydda sig själv framför att gå in helhjärtat i relationsskapandet med klienten kan tolkas som att organisationen brister i att erhålla ett korrekt stöd åt sina medarbetare.

Samtidigt visar Kim på en god mentaliseringsförmåga. Genom att lägga märke till sina egna känslor och medvetandegöra dessa kan Kim uppleva sig tryggare inför tyngre ärenden. En god mentaliseringsförmåga handlar inte om att Kim ska vara "hård" eller likgiltig i mötet med en klient utan enbart om att kunna särskilja vilka känslor som är Kims egna och varför Kim känner som hen gör (jfr Bateman & Fonagy 2019:3f). Genom denna process minskar risken att påverkas negativt av klientens känslouttryckningar, vilket annars kan vara en risk när man visar empati gentemot någon annan (jfr Rogers 1995:121f).

I citaten nedan visar socialsekreteraren Sam på vikten av att vara medveten om sina egna gränser och vad det faktiskt är rimligt att utsätta sig för:

[...] jag behöver kliva tillbaka lite i vissa ärenden. Framför allt när det kommer till kvinnor som varit utsatta för grova våldshandlingar eller hot om våld. Jag kan lyssna men jag kan inte låta mig själv bli för berörd av det klienten berättar för då kommer jag inte kunna släppa klienten rent emotionellt. Man bär ju på människor i det här yrket.

- Sam

När Sam beskriver att hen behöver kliva tillbaka lite i vissa ärenden visar även detta på en god mentaliseringsförmåga. Genom det som kallas explicit mentalisering har Sam aktivt lagt märke till och reflekterat över sina känslor (jfr Bateman & Fonagy 2019:8). Sam är beredd på att arbetet kan komma att bli extra påfrestande i mötet med specifika klienter, varvid Sam värnar om sitt eget välmående. Genom att vara medveten om vilken typ av ärenden som tenderar att göra extra djupa avtryck kan Sam skydda sig själv genom att inte exponera sig för just den typen av ärenden.



Den process Sam beskriver ovan går även att betrakta som ett aktivt känslorarbete, Sam trycker undan och begränsar sina känslor för att kunna stanna i en situation och möta klienten. Att möta människor som har det tufft är en del av jobbet, men för att klara av att hantera det behöver Sam reglera sina känslor; trycka undan vissa och frammana andra (jfr Hochschild 2012:20).

Även om det går att hitta metoder som hjälper en att hantera den känslomässiga påverkan som arbetet har, kan det ibland bli för mycket. I citatet nedan berättar Alex om hur arbetet kan påverka en emotionellt även på ens fritid:

När man lyssnar på eländiga historier på jobbet så är det klart att man inte orkar lyssna på det på sin fritid också, och så har jag nog känt ganska länge. Under min föräldraledighet kände jag att äntligen, nu börjar jag bli som den vanliga, normala, sociala Alex, den jag var innan jag började jobba med människor. Jag blev intresserad av att prata med mina grannar igen, tidigare kände jag bara ”lämna mig i fred” liksom.

- Alex

Det aktiva känslorarbete som socialsekreterare behöver använda sig av i sin yrkesutövning kan komma att påverka en på ett djupare plan. Hochschild (2012:20) menar att ett långvarigt känslorarbete kan bli kostsamt, då det kan leda till att man alieneras från de delar av sig själv som man använder i arbetet. Att använda sina känslor som ett verktyg i arbetet kan därtill riskera att påverka ens förmåga att lyssna till sig själv och sina egna känslor (ibid.). Det empatiska förhållningssätt som krävs i det sociala arbetet är också mycket krävande och tar mycket energi (jfr Rogers 1995:121f). Alex beskriver hur arbetet gjort att hen inte orkar ta in känslomässigt svåra berättelser på sin fritid, att hens emotionella kapaciteten nått sin gräns.

Hochschild (2012:45ff) menar att organisationer har institutionaliserat både surface acting och deep acting. Det innebär att det inom organisationen kan finnas känsloregler kring hur man som professionell förväntas känna. Organisatoriska förutsättningar gör att professionella kan komma att försöka frammana de känslor som det ges utrymme för, genom att använda sig av deep acting. Alex beskriver ovan att det krävdes ett längre uppehåll från sitt arbete för att hen åter skulle börja

känna sig som sig själv. Det kan tyda på att Alex frammanat den grad av känslor som arbetet tillåter tills dess att känslouttrycket blivit verkligt och äkta (jfr ibid:40ff). I längden verkar det ha uppstått en emotiv dissonans inom Alex, förmodligen på grund av att Alex befunnit sig i en miljö som efterfrågat ett uppvisande av känslor som Alex egentligen inte känt. Då Alex verkar ha anpassat sina känslor under en så pass lång tid är det därmed är det inte heller omöjligt att Alex har alienerats från delar av sig själv (jfr Hochschild 2012:69). När Alex beskriver att hen åter börjar känna sig som sig själv kan det tyda på miljöombytet tillåtit Alex att åter få kontakt med sina känslor.

Upplevelser av empatitrötthet och arbetet med klienter kan vara så pass ansträngande att man vill byta till en arbetsplats där man inte utsätts i samma grad:

Jag trivs med att jobba med korta processer och få lämna vidare ärenden snabbt. Innan har jag tyckt att det varit roligt att följa personer, man får vara med och se en förändring och stötta i en förändring. Jag tycker det är superskönt att inte göra det nu. Man behöver inte bära klienten under lång tid. [...] Förut yttrade det sig i att jag ständigt gick runt och tänkte på klienter även efter arbetstid.

- Robin

Robin visar på en intressant medvetenhet kring sin egen känslomässiga process i förhållande till sitt arbete och att denna medvetenhet gjort att hen bytt arbetsplats. Den känslomässiga medvetenheten tyder på en god förmåga att kunna mentalisera och bli medveten om sitt eget känsloliv. Genom både kognitiv och affektiv mentalisering blir Robin varse den känslomässiga påverkan jobbet har på hen, och kan även agera utifrån detta (jfr Bateman & Fonagy 2019:3f, 11). Tidigare följde Robin sina klienter under en längre tid och hen beskriver en empatitillfredsställelse i det. Dock blev det för mycket att hantera efter ett tag vilket resulterade i att Robin bytte arbetsplats och nu arbetar hen med kortare processer, vilket hen uttrycker sig trivas bra med. Empatitillfredsställelse beskriver Kinman och Grant (2020:89f) som en skyddsfaktor mot empatitrötthet. Vi kan se hur Robin aktivt skapar förutsättningar för att kunna uppleva empatitillfredsställelse i sitt arbete, vilket då kan skydda hen från att bli empatitrött.

## 6. Diskussion

Syftet med denna studie var att beskriva socialsekreterares erfarenheter och upplevelser av empatitrötthet, i förhållande till organisation och klient. Utifrån detta formulerade vi tre frågeställningar:

- Vilka redskap använder socialsekreterarna sig av för att hantera upplevelser av empatitrötthet?
- Hur beskriver socialsekreterarna att de organisatoriska förutsättningarna påverkar deras upplevelser av empatitrötthet?
- Hur beskriver socialsekreterarna att mötet med klienter påverkar deras upplevelser av empatitrötthet?

Vad vi funnit i vårt resultat är att socialsekreterarna vi intervjuat har flera olika redskap för att hantera sin empatitrötthet. Genomgående har vi sett att respondenterna är väl medvetna om den emotionella påverkan som följer av arbetet. Vissa av dem beskriver hur de känslomässigt, och ibland även fysiskt distanserar sig från klienter som de upplever som extra känslomässigt påfrestande. Vissa har bytt arbetsplats för att få arbeta med kortare processer, för att inte behöva bära klienter under längre perioder.

Merparten av våra respondenter beskrev hur en hög arbetsbelastning med krav på kostnadseffektivitet och prioritering av det administrativa arbetet gjorde dem väldigt stressade. Många uttryckte att den administrativa bördan dränerade dem på energi, så pass att de i själva klientmötet inte hade orken att möta klienterna på det sätt de önskat. Därtill kunde vi se att de saknade arbetsförlagd reflektionstid och återhämtning, något som inte uppgavs finnas i tillräckligt hög grad. Över lag beskrivs arbetsledningen som oförstående för såväl socialsekreterarnas som klienternas behov. Många menade att arbetsledningen inte delade samma empatiska förhållningssätt gentemot klienterna som de själva ansåg var rätt. Vissa uttryckte hur deras chefer uppmanade dem att inte komma för nära eller "känna" för mycket för sina klienter.

Erfarenheterna av empatitrötthet och den generella emotionella påfrestning som arbetet som socialsekreterare innebär tycks vara ett mångfacetterat problem. De organisatoriska faktorerna och den höga arbetsbördan tycks vara bakomliggande orsaker till socialsekreterarnas upplevelser av empatitrötthet. Mötet med "svåra" klienter verkar ha en direkt påverkan på socialsekreterarna, men att det förstärks då arbetstiden inte tillåter en adekvat återhämtning, eller ens förberedelse tid.

De resultat vi funnit går att koppla till vad Tanner (2020:1695) beskriver som skydds- och riskfaktorer vad gäller empatitrötthet. Den emotionella press som ligger på socialsekreterarna är en direkt riskfaktor för att drabbas av empatitrötthet. Upplever socialsekreterarna sig vara bakbundna i sitt handlingsutrymme, riskerar de även att inte få tillgång till de skyddsfaktorer som empatitillfredsställelse kan generera (ibid:1659). Wörlén och Bergmark (2012:661) beskriver å andra sidan svenska socialsekreterares handlingsutrymme som förhållandevis stort. Samtidigt framkommer det tydligt i vårt resultat att flera av informanterna upplever frustration i förhållande till det ensidiga fokus på ekonomi som verkar styra deras arbete. Stram budgetering verkar upplevas som hindrande vilket leder till att socialsekreterarnas handlingsutrymme genast minskar. Därtill nämner Kreitzer, Brintnell och Austin (2020:1955) nedskärningar i budgeten som en faktor som socialarbetare själva identifierat som bidragande till risken att drabbas av empatitrötthet.

De resultat vi funnit är i många avseenden oroväckande. Att det sociala arbetet innebär en emotionell påverkan och påfrestning för socialarbetaren, eller i detta fall socialsekreteraren, är inget nytt. Att arbeta med människor som har det tufft kommer sätta sina spår, det är som Figley (1995:1) uttrycker det, priset för att man bryr sig. Det som alarmerar är att organisationerna och arbetsgivarna trots denna välkända kunskap inte tar ett större ansvar för sina anställda. I och med det som framkommit i denna studie, att socialsekreterare upplever att arbetsledningen brister i det empatiska uttrycket gentemot sina anställda, ställer vi oss frågande till hur socialsekreterarna ska orka med. Hur kan de enskilda arbetarna förväntas kunna möta de allra mest utsatta och möta deras behov om de inte har sin arbetsledning i ryggen? För att säkerställa en god arbetsmiljö för socialsekreterarna, där man aktivt arbetar mot empatitrötthet, krävs ett större ansvar från arbetsledningens håll där empatitrötthet ses som ett gemensamt ansvarsområde, snarare än ett individuellt.

Genom vår studie har vi fått vittnesbörd om hur både organisationen såväl som klienterna uppfattas av socialsekreterarna, men för att få en djupare förståelse skulle det vara intressant att få en helhetsbild av situationen. För vidare forskning hade det därför varit intressant att få det organisatoriska perspektivet på socialtjänstens arbete; hur chefer och arbetsledning resonerar kring synen på klienter samt socialsekreterares välmående och arbetsmiljö. Därtill skulle det vara intressant att ta del av hur klienter upplever mötet med socialtjänsten, hur de ser på relationen med socialsekreteraren och hur de uppfattar dennes roll i situationen.

## Referenslista

- Adams, R.E., Boscarino, J.A. & Figley, C.R. (2006). Compassion fatigue and psychological distress among social workers: A validation study. *American Journal of Orthopsychiatry*, 76(1) ss. 103-108.
- Allen, J. G., Fonagy, P. & Bateman, A. (2008). *Mentalizing in clinical practice*. Arlington, VA: American Psychiatric Pub.
- Arbetsmiljöverket (2014). *Hot och våld vid myndighetsutövning 2011-2013 (Rapport 2014:6)*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.  
<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/hot-vald-vid-myndighetsutovning-2011-2013-kunskapssammanstallning-rap-2014-06.pdf> [2021-04-08]
- Arbetsmiljöverket (2018). *Projektrapport "Socialsekreterares arbetsmiljö"*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.  
<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/slutrapport-socialsekreterares-arbetsmiljo.pdf?hl=socialtjansten> [2021-04-08]
- Astvik, W., Welander, J. & Larsson, R., (2020). Reasons for Staying: A Longitudinal Study of Work Conditions Predicting Social Workers' Willingness to Stay in Their Organisation. *The British journal of social work*, 50(5), ss. 1382–1400.
- Bateman, A. & Fonagy, P. (red.) (2019). *Handbook of mentalizing in mental health practice*. Second edition Washington, D.C.: American Psychiatric Association Publishing.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje upplagan Stockholm: Liber.
- Eklund, J. (2013). Empati som känsla, förståelse och omsorg. *Socialmedicinsk tidskrift*, 90(2). ss. 214–221.
- Figley, Charles R. (red.) (1995). *Compassion fatigue: coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. New York: Brunner/Mazel.
- Hansen, E.M., Eklund Håkansson, J., Hallén, A., Bjurhager Stockman, C., Norrström, E., Viman, A. & Stocks, E. L. (2018). Does Feeling Empathy Lead to Compassion Fatigue or Compassion Satisfaction? The Role of Time Perspective. *The journal of psychology*, 152(8), ss. 630–645.
- Hjärpe, T., (2017). Measuring social work: quantity as quality in the social services. *Statsvetenskaplig tidskrift*, (1), ss. 23–46.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: commercialization of human feeling*. 3., uppdaterade uppl. Berkeley, Calif.: University of California Press.
- Howe, D. (2013). *Empathy: what it is and why it matters*. Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Isdal, P. (2017). *Medkänslans pris: om sekundärtraumatisering, compassion fatigue och utbrändhet hos yrkesverksamma*. Stockholm: Gothia fortbildning.

- Jacobsen, D. I. (2012). *Förståelse, beskrivning och förklaring: introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. 2., uppdaterade och utök. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Karolinska Institutet Universitetsbiblioteket, Svensk MeSH (u.å.). *Compassion Fatigue - Empatitrötthet*.  
<https://mesh.kib.ki.se/term/D000068376/compassion-fatigue> [2022-04-11]
- Kinman, G. & Grant, L., (2020). Emotional demands, compassion and mental health in social workers. *Occupational medicine (Oxford)*, 70(2), ss. 89–94.
- Kreitzer, L., Brintnell, S.E. & Austin, W., (2020). Institutional barriers to healthy workplace environments: From the voices of social workers experiencing compassion fatigue. *The British journal of social work*, 50(7), ss.1942–1960. doi:[10.1093/bjsw/bcz147](https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz147)
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3., reviderade uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Kyer, B. D. (2016). *Surviving Compassion Fatigue: Help for Those who Help Others*. Columbus: Gatekeeper Press.
- Liljegren, A. (2012). Pragmatic professionalism: micro-level discourse in social work. *European Journal of Social Work*, 15(3). ss. 295-312. doi:[10.1080/13691457.2010.543888](https://doi.org/10.1080/13691457.2010.543888)
- Marc, C., Makai Dimény, D. & Bacter, C. (2019). The social worker-client relationship: Difficulties and solutions. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov. Series VII, Social sciences, law*, 61(12)(2), ss. 377–386.
- McKenzie, J., Olson, R. E., Patulny, R., Bellocchi, A. & Mills, K. A., (2019). Emotion management and solidarity in the workplace: A call for a new research agenda. *The Sociological review (Keele)*, 67(3), ss. 672–688. doi:[10.1177/0038026118822982](https://doi.org/10.1177/0038026118822982)
- Moesby-Jensen, C.K. & Nielsen, H.S., (2015). Emotional labor in social workers' practice. *European journal of social work*, 18(5), ss. 690–702.
- Newell, J.M. (2020). An ecological systems framework for professional resilience in social work practice. *Social Work*, 65(1), ss. 65–73.
- Ondrejková, N. & Halamová, J. (2022). Prevalence of compassion fatigue among helping professions and relationship to compassion for others, self-compassion and self-criticism. *Health & Social Care in the Community*, 00(1-15). doi:[10.1111/hsc.13741](https://doi.org/10.1111/hsc.13741)
- Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2015). *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Rogers, C. R. (1995). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin.
- Tanner, D., (2020). ‘The love that dare not speak its name’: The role of compassion in social work practice. *The British journal of social work*, 50(6), ss. 1688–1705.

- Tham, P. & Lynch, D. (2021). 'Perhaps I should be working with potted plants or standing at the fish counter instead?': newly educated social workers' reflections on their first years in practice. *European journal of social work*, 24(3), ss. 541–553.
- Turtiainen, J., Anttila, E. and Väänänen, A. (2022). Social work, emotion management and the transformation of the welfare state. *Journal of Social Work*, 22(1), ss. 68–86. doi:10.1177/1468017320973586.
- UC Berkeley Sociology Department (2020). *People - Arlie R. Hochschild, Professor Emerita*. <https://sociology.berkeley.edu/professor-emeritus/arlie-r-hochschild> [2022-04-13]
- Vaccaro, C. Swauger, M., Morrison, S. & Heckert, A. (2021). Sociological conceptualizations of compassion fatigue: Expanding our understanding. *Sociology compass*, 15(2), Artikel e12844. doi:10.1111/soc4.12844
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. (2002). Stockholm: Vetenskapsrådet. Tillgänglig på Internet: [https://www.vr.se/download/18.68c009f71769c7698a41df/1610103120390/Forskningsetiska\\_principer\\_VR\\_2002.pdf](https://www.vr.se/download/18.68c009f71769c7698a41df/1610103120390/Forskningsetiska_principer_VR_2002.pdf) [2022-04-13]
- Vetenskapsrådet (2017) *God forskningssed*. Reviderad utgåva (2017). Stockholm: Vetenskapsrådet. Tillgänglig på Internet: <https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2017-08-29-god-forskningssed.html> [2022-04-13]
- Wouters, C. (1989). The Sociology of Emotions and Flight Attendants: Hochschild's Managed Heart. *Theory, Culture & Society*, 6(1), ss. 95–123. doi:10.1177/026327689006001005.
- Wörlén, M. & Bergmark, A., (2012). Priorities and determinants of priorities of Swedish social workers. *European journal of social work*, 15(5), ss. 645–663.



## Bilagor

### Bilaga A - Informationsbrev

Göteborg 22/2 - 2022



### **Informationsbrev och förfrågan om medverkan i studie om empatitrötthet**

Hej, vi är två studenter som nu läser termin sex på Socionomprogrammet vid Göteborgs universitet och vi håller just nu på att skriva vår kandidatuppsats. Vi är intresserade av att undersöka ämnet empatitrötthet och dess förekomst bland myndighetsutövande socialsekreterare.

Empatitrötthet är ett tillstånd man kan hamna i om man under lång tid exponeras för andra människors lidande. Tillståndet utvecklas över tid och innebär att ens empatiska förmåga gradvis minskar. Det kan exempelvis yttra sig genom att man tappar orken att engagera sig personligt i mötet med klienter. Inom socialt arbete är det vanligt att man drabbas av empatitrötthet i olika grad. I ens vilja att hjälpa andra som har det svårt riskerar man att själv påverkas negativt. Många kan nog känna igen sig i detta, även om man kanske inte kallar det för empatitrötthet. Empatitrötthet brukar även kallas för medkänslans pris eller priset man betalar för att man bryr sig.

Vi riktar oss till dig för att vi tror att du kan ge oss en värdefull insikt i hur det myndighetsutövande arbetet kan se ut, med fokus på den mellanmänskliga aspekten av arbetet. Vi vill undersöka hur man som myndighetsutövande socialsekreterare påverkas av att möta människor i svåra situationer och hur det i sin tur kan tänkas påverka arbetet i stort.

Vi följer Vetenskapsrådets forskningsetiska riktlinjer och ämnar att nedan förtydliga hur dessa kopplas till just vår studie:

**1. Informationskravet** - Detta försöker vi tillgodose genom att skicka det här brevet. Du får detta brev för att vi önskar genomföra en intervju med dig där du får berätta om din yrkesroll, hur du upplever arbetet med klienter och hur du hanterar den emotionella stress som arbetet kan innebära. Intervjun kommer pågå i cirka 45 minuter och du bestämmer själv var vi genomför den. När vår studie är färdigställd kommer forskningsresultaten redovisas i form av en kandidatuppsats som kommer bli en offentlig handling som är sökbar.

**2. Samtyckeskravet** - Vi vill gärna att du deltar i vår studie men vi vill tydligt betona att det är ditt eget val att delta i studien eller ej. Även om du tackar ja nu äger du fortfarande rätten att senare ångra dig och dra dig ur studien utan att vi ifrågasätter ditt beslut.

**3. Konfidentialitetskravet** - I redovisningen av vårt resultat kommer vi göra allt vi kan för att anonymisera materialet från våra intervjuer. Vi kommer att använda fingerade namn och kommer inte heller skriva ut vilken arbetsplats det är, däremot kan vi komma beskriva vad för slags arbetsplats det handlar om.

**4. Nyttjandekravet** - De uppgifter vi samlar in kommer endast ligga till grund för vårt forskningsändamål. Vi kommer spela in och transkribera intervjuerna vi gör men kommer endast lagra dessa fram till att vår uppsats färdigställts och godkänts. Därefter kommer all intervjudata att raderas.

Om du vill ställa upp på en intervju, svara gärna så snart du har möjlighet på detta mejl eller ring oss så kommer vi överens om tid och plats för genomförandet av intervjun. Har du några övriga frågor kring studien eller om du undrar över något vi redogjort för i detta brev får du självklart kontakta både oss och/eller vår handledare, mejl och telefonnummer ser du nedan.

Vänliga hälsningar,

Stella Jonsson Benjegård

Henrik Carlsson

**Handledare:** Jonas Stålheim

## Bilaga B – Intervjuguide

- Den här intervjun kommer spelas in för att vi ska kunna få ut en transkription av den. Ingen annan än vi två författare kommer få tillgång till materialet, men däremot kommer eventuellt vissa citat plockas och användas i uppsatsen. När uppsatsen blivit klar och godkänd kommer vi att radera allt material, både inspelningar och transkriptioner.
- Det kan komma att bli känsligt under intervjun, kom ihåg att du får avbryta när som helst och att hoppa över frågor du inte vill svara på.
- Har du några frågor innan vi börjar?
- Känns det okej att delta under dessa förutsättningar?

### **Bakgrund:**

- Hur gammal är du?
- Vad har du för utbildningsbakgrund?
- Hur länge har du arbetat här?
- Hur länge har du arbetat med myndighetsutövning?

### **Arbetsituation:**

- Berätta lite om hur ditt arbete ser ut.  
Vilken/a målgrupp/er möter du i ditt arbete?
- Upplever du stress på jobbet?  
Vad gör du när/om du upplever något påfrestande i arbetet?
- Upplever du att du kan påverka och styra din arbetsituation? (tider, arbetsmängd, plats för arbetet)

### **Empatirötthet**

**Definition:** Då vi inte vill att du ska bli för styrd i ditt svar, på grund av att empatirötthet som ensamt begrepp kan bli snävt och kanske inte fånga in de erfarenheter som du kan tänkas bära på. En del symtom på från utbrändhet eller sekundär traumatisering kan överlappa med empatirötthet därav är det även intressant för oss att få höra om upplevelser utifrån närliggande fenomen.

- Vad tänker du på när jag säger ordet empatitrötthet?
- Har du egen erfarenhet av empatitrötthet i någon grad?
  - Om ja, hur yttrar det sig?
- Finns det situationer i arbetet som gör att du oftare erfar känslor som du associerar med empatitrötthet?
  - Om ja, i vilka situationer?
- Finns det några insatser från arbetsgivaren för att minska risken för empatitrötthet? (återhämtning, metod- eller processhandledning, reflektionstid etc)
- Har du egna strategier för återhämtning?
  - Om ja, hur ser de ut?
- Hur upplever du det kollegiala stödet i förhållande till empatitrötthet?
- Hur upplever du stödet från din chef, vad gäller empatitrötthet?

### **Administrativt och klientnära arbete**

- Hur upplever du att det är att arbeta både “administrativt” och klientnära?  
Hur ser arbetsfördelningen mellan dessa ut?
- Kan du uppleva etiska dilemman i kombinationen av “administrativt” och klientnära arbete?
  - Hur resonerar du i sådana situationer?
- Hur ser dina förutsättningar ut för att skapa en arbetsallians med klienten?
- Arbetar du manualbaserat i ditt arbete? (ex. IBIC, juridiska rekvisit)
- Upplever du att de manualbaserade metoderna och lagstiftningar som styr ditt arbete hjälper dig att hantera den emotionella biten av ditt arbete?
  - Om ja - hur då?

### **Myndighetsutövning**

- Vad tänker du på när du hör ordet myndighetsutövning?
- Vad tänker du om makt i förhållande till din myndighetsutövande roll?
- Hur ser du på myndighetsutövning och den makt som finns i förhållande till klienterna?
- Hur upplever du att det påverkar dig emotionellt?

### **Avslutande frågor**

- Vad är viktigt för att du ska trivas på jobbet?
- Är det något du upplever att jag missat och borde frågat om?
- Har du något du skulle vilja berätta eller lägga till?
- Vill du att vi skickar citaten till dig innan vi använder dem i uppsatsen?
- Om du känner att något inte känns bra eller vill ändra/lägga till något i efterhand är det bara att höra av sig till oss, antingen via mejl eller telefon.
- Tack för din medverkan!