



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Empati – redskap eller hinder?

- **en kvalitativ studie om hur socionomer betraktar betydelsen av empati i sin professionella roll**

Maria Lennde

Kandidat (SOPA63)

VT 2019

Handledare: Kristina Göransson

Abstract

Author(s): Maria Lennde

Title: "Empathy – a tool or an obstacle?" – a qualitative study of how social workers view the importance of empathy in their professional role [translated title]

Supervisor: Kristina Göransson

Assessor: Teres Hjärpe

Empathy is a phenomenon known by many definitions in the positive sense. The concept is mentioned as one of the three most important components within social work. At the same time, the concept of empathy is elusive and oftentimes difficult to pinpoint in the everyday social work practice. The aim of this study is to explore how social workers who work directly with vulnerable groups define and reason around the role of empathy in their profession and daily work. The data was accumulated through qualitative interviews with five different social workers who work with vulnerable groups, such as homeless people and children. The analysis of data is guided by concepts from the sociology of emotions, such as Arlie Hochschild's theory of emotional work and deep acting. This study found that the diffuse definition of empathy is based in two different kinds of the concept; there is a private empathy that allows the individual to use emotions more, and a professional one where "correct" empathy means to contain and regulate your emotions. The idea of being professional is often presented as being rational, controlled and sensible, which in the modern emotional culture you're not when showing emotions. By following the instructions that come with professional empathy, the individual receives confirmation, fellowship and appreciation. The power of the community controls the individual through education and is constantly present in the professional carrier. At the same time there is a discrepancy in how the social workers are negatively affected by either regulate empathy or feeling too much in their work.

Key words: empathy, regulation, social worker, professionalism, sociology of emotions

Förord

Hur ska jag göra för att rädda alla människor i världen? Från fattigdom, missbruk, våld och misär. Jag vill tackla smärtan, slå ihjäl den och gräva ner den långt bort från varenda sargade människa. Och så går inte det. Istället får jag höra att jag känner för mycket, att jag måste ta hand om mig själv och att världen är för stor.

Under hösten 2018 spenderade jag fyra månader i Sydafrika på en organisation för hemlösa. Platsen för min praktik var i ett land där det inte är tillåtet att bo på gatan. Jag jobbade med människor som ramlat mellan så många stolar, att de knappt har möjlighet att möta de motgångar som samhället varje dag kastar i ansiktet på dem längre. Plötsligt blev min frustration över omgivningens till synes dehumaniserande syn på känslor i arbetet rimlig. Kanske mår jag faktiskt bättre av att inte känna med brukarna fullt ut, kanske mår mina nära och kära också bättre av att jag begränsar empatin. Är det möjligt att distanserad och reglerad empati gör mig mer handlingskraftig, förnuftig och lösningsorienterad, detta för brukarens bästa? Ja, antingen det eller så blir jag bara ännu en pjäs i ett allt mer mekaniskt och känslolöst samhälle. Är det därför ingen har räddat världen än?

Motivationen till min undersökning om empati hos socionomer grundar sig i en förhoppning om att förstå hur jag ska kunna använda begreppet som ett redskap under mina yrkesår. Förståelsen är viktig för att det varken ska kunna skada mig eller brukare, och inte heller bli föremål för de sociala konstruktioner som jag anser styr vårt samhälle.

Tack

Jag vill rikta ett stort tack till mina respondenter, utan dem och deras tillmötesgående och öppna inställning till min undersökning hade den inte varit möjlig. Tack för att ni delat med er av era tankar och erfarenheter!

Jag vill dessutom passa på att tacka min handledare som kommit med värdefulla kommentarer och idéer under processens gång.

Sist men inte minst vill jag tacka mina nära och kära som haft överseende med *min* brist på empati, då de under den här perioden fått genomlida mina stunder av mental härdsvälta.

Maria Lennde

26 Maj 2019

Innehållsförteckning

1. Inledning	7
1.1 Problemformulering	7
1.2 Syfte	8
1.3 Frågeställningar	8
2. Kunskapsläge	10
2.1 Litteratursökning	10
2.2 Reglerande empati	10
2.2.1 Att kontrollera känslor	10
2.2.2 Att vara känslomässigt smart	11
2.2.3 Att simulera empatisk förståelse	11
2.3 Att balansera empati	12
2.3.1 Ett mänskligt bemötande	12
2.4 Empati och risker	13
2.4.1 Utmattningssyndrom	13
2.4.2 Administrativ skada	13
2.5 Formalisering av empati	14
2.5.1 Empati i utbildning	14
Sammanfattning	14
3. Teori: ett emotionssociologiskt perspektiv	16
3.1 Känslö- och uttrycksregler	16
3.2 Emotionsregimer	17
3.3 Professionella skript	17
3.4 Emotiv dissonans	19
4. Metod	20
4.1 Val av metod; kvalitativa intervjuer	20
4.1.1 Semistrukturerade kvalitativa intervjuer	20
4.2 Forskningsprocessen	21
4.2.1 Utformning av intervjuguide	21
4.2.2 Urval	22
4.2.3 Genomförande	22
4.2.4 Bearbetning och analys	23
4.3 Metodens tillförlitlighet	25
4.4 Brister i undersökningen	26
4.5 Etiska överväganden	28
5. Resultat och analys	30
5.1 Empati och känsloreglering	30
5.1.1 Platsmarkörer	30
5.1.2 Utbildning i empati	32
5.2 Empati och professionalitet	33
5.2.1 Vikten av distans	33
5.2.2 Det professionella skriptet	35
5.2.3 Emotionell energi	37
5.3 Empati som verktyg	38
5.3.1 Djupagerande	38
5.3.2 Känsla och förnuft	39
5.3.3Handledning	40
5.3.4 Skillnaden på känslor och att känna	41
5.4 Empati som hinder	42
5.4.1 Ett mänskligt bemötande	42

5.4.2 Skuld och skam	43
5.4.3 Risker med empati.....	45
5.4.4 Utmattningssyndrom	46
6. Avslutande diskussion	49
6.1 Sammanfattning av resultat och analys.....	49
6.2 Metodologisk reflektion.....	50
6.3 Kunskapsluckor för framtiden	50
6.4 Egna reflektioner.....	51
7. Referenslista:	52
8. Bilagor	55
8.1 Bilaga 1	55
8.1.1 Intervjuguide	55
8.2 Bilaga 2	57
8.2.1 Informantbrev	57

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Empati har beskrivits som en av de absolut viktigaste färdigheterna i hjälpande relationer (Shulman 1999:161). Begreppet empati har onekligen en positiv klang och framställs i regel som en god och viktig mänsklig egenskap (se t.ex. Gerdes et al 2011). Definitionerna är många men liktydiga; medkänsla, inkännande och förståelse är nära besläktade begrepp (Holm 2005; Decety & Jackson 2004; Gair 2011). Psykologerna Jean Decety och Philip L. Jackson (2004:73) tar upp tre komponenter som de flesta forskare enats om beskriver empati; det rör sig om förståelse för någon annans känslor, att ha förmågan att ta någon annans perspektiv och att kunna särskilja den andres känslor från sina egna.

Precis som Holm (2005:67) skriver så ger dock inte dessa svar någon klar vägledning om vad empati faktiskt handlar om mer konkret. Förr ska begreppet ha ansetts vara unikt och mystiskt; en plötslig förståelse för någon annans känsloläge kunde inte ha att göra med våra vanliga sinnen. Idag är det lika vanligt i facklitteratur som till vardags, det är ett "modeord" (ibid.). Vid första anblick ter sig empati inte som något mer än vackert och viktigt i mänskliga relationer. Om vi däremot tittare närmare på begreppet, och dess betydelse i människobehandlande yrken, är det plötsligt inte lika enkelt. Vad innebär det egentligen att vara empatisk i sitt professionella liv?

Flera teorier presenterar en idealistisk bild av professionalitet som objektiv, distanserad och kunskapsorienterad (Shulman 1999:161). Som professionell hjälpare är det viktigt att visa empati för att kunna bygga upp en relation med brukaren, men samtidigt reglera sina känslor för upprätthållandet av en professionell hållning (Ingram 2013:992). I Pauline Greens (2016:147) studie behandlas känslomässig motståndskraft hos socionomer. En utmärkande del av denna förmåga anses vara att ha "lämplig" empati. Ur ett emotionssociologiskt perspektiv, vilket jag tillämpar i denna studie (förklaras närmre i teori-kapitlet), är den här beskrivningen av empati i socialt arbete en del av en emotionsregim; språket bildar tillsammans med normer och värderingar vad, när och hur vi ska

känna i en viss kultur, grupp och situation (Wettergren 2013:29). Sprunget ur detta resonemang behöver socionomer således ha en reglerad och "lämplig" empati. I det moderna samhället är starka känslor ett tecken på svaghet och dålig kontroll (Dahlgren & Starrin 2011:26). Emotioner anses irrationella; de är i vägen för förnuftet och möjligheten att kunna vara objektiv. De hör inte hemma i den professionella hållningen (ibid.). Det finns alltså regler och höga krav på den professionelle att kunna reglera sina emotioner (Dahlgren & Starrin 2011:9).

Susan Gair (2011:338), forskare i socialt arbete, menar att djupare kunskap om empati bidrar till vad som är grundläggande för professionellt arbete. Det sociala arbetet kräver mer av empati, menar hon. Att socionomer ska reglera empati så att det blir "korrekt" och "professionellt" ter sig dock potentiellt problematiskt. Dahlgren och Starrin (2011:181) oroar sig för att det mänskliga bemötandet riskerar att gå förlorat för ett kyligare förhållningssätt gentemot brukaren. Samtidigt kan oreglerad empati försvåra för socionomen att ta rationella beslut (Shulman 1999:142), eller resultera i utmattningssyndrom (Figley 1995:2). De motsägelsefulla diskussionerna kring empati väcker funderingar kring om begreppet är ett hinder eller ett redskap i den professionella rollen. Genom en djupare förståelse för hur empati påverkar och påverkas av socialt arbete kan förhållandet mellan socionom och brukare utvecklas och förbättras. Jag ämnar därför undersöka hur empati upplevs av socionomer i deras professionella roll.

1.2 Syfte

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur socionomer som arbetar med utsatta grupper betraktar betydelsen av empati, för att synliggöra vilka olika utmaningar och möjligheter som är förenade med empati som professionellt redskap.

1.3 Frågeställningar

- Hur beskriver socionomer betydelsen av empati i arbetet med brukare?

- Vilka strategier använder de för att reglera empati i arbetet med brukarna och hur påverkas socionomerna av detta?
- Hur resonerar socionomer kring empati som verktyg i sin yrkesroll?
- Vilka risker förenar socionomer med empati i yrkesrollen?

2. Kunskapsläge

2.1 Litteratursökning

Tidigare forskning kring empati i socialt arbete har inte varit svårt att hitta. Inledningsvis fördjupade jag mig i valt forskningsämne genom LUBsearch, men har senare tagit stöd av Lunds universitetsbiblioteks hemsida LUBcat. Jag har använt mig av flera sökord tillsammans med begreppet empati, både på engelska och svenska: professionalitet*, socionom*, etiskt dilemma* påverkan* etc. Då empati är ett omtalat begrepp i relation till socialt arbete hade många artiklar liknande fördjupningar; flera av artiklarna hade neurologiska och biologiska infallsvinklar på begreppet. Jag söker en mer samhällsvetenskaplig förståelse av empati i det sociala arbetets praktik. Således gick jag igenom referenslistor på den forskning jag själv sökt fram, och hittade därigenom användbar tidigare forskning som stöd till min studie. Delar av vald forskning är något äldre. Jag anser dock att det breda tidsspann som presenteras är intressant att ha i åtanke kring diskussionen av begreppet, även om det inte är något jag kommer lyfta specifikt.

I slutändan är således kunskapsläget som presenteras baserat på vetenskapliga artiklar, monografier, vetenskapliga verk och en antologi som alla undersöker begreppet empati utifrån perspektiv som har relevans för socialt arbete. Några av dessa referenser har redan nämnts i inledningen, men fördjupas här. De teman jag utgår från i detta avsnitt är reglerande empati, att balansera empati, empati och risker samt formalisering av empati.

2.2 Reglerande empati

2.2.1 Att kontrollera känslor

Psykologerna Jean Decety och Philip L. Jackson (2004:73) skriver om de tre komponenter som de flesta forskare enats om beskriver empati; det rör sig om förståelse för någon annans känslor, att ha förmågan att ta någon annans perspektiv och att kunna särskilja den andres känslor från sina egna. Decety och

Jackson (2004:75) har fördjupat och utvecklat begreppet och ser det som en mental flexibilitet och reglerande process (ibid.). Dessa delar är viktiga tillägg till empati vilka bidrar till bättre kontroll över egna känslor i interaktion med andra (Decety & Jackson 2004:85f). Att kunna reglera empati är positivt relaterat till känslor av oro för annan (ibid.).

2.2.2 Att vara känslomässigt smart

I Richard Ingrams (2013:988f) vetenskapliga artikel beskrivs emotionell intelligens som individens förmåga att vara medveten om och kunna reglera sina känslor i olika situationer. Den här självmedvetenheten bidrar också till möjligheten att identifiera känslor hos andra, vilket är en grundläggande faktor i emotionell intelligens och således relaterat till empatisk förståelse (ibid.).

Precis som andra forskare instämmer Ingram (2013) i sin artikel om vikten av empati i socialt arbete. Socialarbetaren behöver inte bara förstå omständigheterna hos en brukare utan måste även kunna se dennes perspektiv på verkligheten (Ingram 2013:995). För att bygga upp ett förtroende mellan socionom och brukare måste socionomen kunna visa känslor gentemot brukaren, men likaså förstå inverkan det kan ha på egna förhållanden och således kunna särskilja på jobb och privatliv (Ingram 2013:992).

Pauline Catherine Green (2016), lektor i socialt arbete, har skrivit ett vetenskapligt verk om känslomässig motståndskraft. Det definieras och likställs ett flertal gånger med beskrivningar av empati. En huvudsaklig färdighet i känslomässig motståndskraft definierades av deltagarna i hennes studie; det var vikten av att som socialarbetare kunna tillämpa så kallad "lämplig" empati (Green 2016:147). Att kunna distansera sig från de emotionella aspekterna av socialt arbete men fortsätta ha ett empatiskt bemötande är grundläggande för ett professionellt bemötande (ibid.).

2.2.3 Att simulera empatisk förståelse

Holm (2005) skriver i sin monografi om empati och det professionella förhållningssättet. Hon analyserar en trefasmodell där en av delarna inbegriper att fånga upp och bearbeta den andres känslobudskap (Holm 2005:127). Beskrivningen ter sig vara mer en fråga om social anpassning än empati, där det kan räcka att den professionelle verkar empatisk. Holm (2005:128) menar att enligt definitionen så har du antingen empati och således en inre förståelse för andra, eller så saknas empatin och då går det heller inte att vägledas av den (ibid.).

2.3 Att balansera empati

2.3.1. Ett mänskligt bemötande

Lawrence Shulman (1999:160f), forskare i socialt arbete, skriver i sin monografi att empati genomgående definieras som en grundläggande färdighet i hjälpande relationer. Han diskuterar fördelar och nackdelar med att komma nära brukaren genom empati. Många socionomer är rädda för att komma nära brukaren och sedan tvingas svika denne utifrån rådande lagar och policys (Shulman 1999:142). Shulman (1999:161f) är dock en av få som betonar vikten av att våga komma nära genom empati. Han menar att hjälparen bör presentera sig som både socialarbetare och människa i sin roll. Människor har känslor. Att visa känslor - snarare än att vara objektiv, avståndstagande och med en kognitiv inställning - har i flera fall dock uppfattats som oprofessionellt. Det har resulterat i en inställning där socionomen känner sig pressad att välja mellan ett personligt eller professionellt själv i sitt arbete (ibid.).

Marcus Lauri (2016) har i sin doktorsavhandling intervjuat socialarbetare angående omfattande förändringar som gjorts i organisering och styrning på senare år. Ett huvudresultat cirkulerar kring att den standardisering och dokumentstyrning som blir allt vanligare i socialt arbete skapar avstånd och likgiltighet. Förutsättningar att bygga en relation med brukaren undermineras och föreställningen om professionalitet kopplas till rationalitetsideal där känslor måste frikopplas från socialarbetaren i arbetet, vilket undergräver empati gentemot brukaren (ibid.).

2.4 Empati och risker

2.4.1. Utmattningssyndrom

Charles R. Figley (1995), forskare i psykologi, har fördjupat sig i risker med empati. Han har forskat i utmattningssyndrom relaterade till människorelaterade yrken (Figley 1995:2). "Compassion Fatigue" har varit hans huvudsakliga fokus, vilket liknar utbrändhet och sekundär traumatisering (ibid.). I hjärtat av teorin ligger medkänsla och empati (Figley 1995:15). De som är mest effektiva, som har störst kapacitet att känna och uttrycka empati, har störst chans att drabbas av denna känslomässiga utmattning (Figley 1995:1f). Konsekvenser av "Compassion Fatigue" kan vara psykisk smärta som depression och ångest (ibid.). Även behavioristiska och fysiska symptom är vanliga inom dessa typer av utmattningssyndrom; åkommor som är grundade i känslomässig överkänslighet påverkade av bland annat empati (Figley 1995:5).

I likhet med Figleys (1995) teori framstår empati i relation till för mycket känslor som en möjlig risk och skada för socionomen och dennes professionella hållning både utifrån emotionell intelligens (Ingram 2013) och känslomässig motståndskraft (Greens 2016). Holm däremot, dementerar (2005:128) idén om för mycket empati där brist på saklighet och förnuft går förlorad hos den professionelle. Det är en syn som enbart betraktar fenomenet som en affektiv respons (ibid.).

2.4.2 Administrativ skada

Agevall, Jonnergård och Krantz (2017) betonar i sin monografi en alternativ emotionell utmattning. Engagemang och ett empatiskt bemötande gentemot brukaren ses inte som en negativ påverkan. Däremot tvingas socialsekreterare att prioritera andra arbetsuppgifter, såsom dokumentation, vilket gör att tiden för att bygga och upprätthålla relationen till brukaren undermineras (ibid.). Författarna frågar sig således om stress och ökad arbetsbörda hindrar socionomen från denna kärnverksamhet, och om det i själva verket är vad som kan leda till emotionell utmattning (ibid.).

2.5 Formalisering av empati

2.5.1 Empati i utbildning

Gerdes et al. (2011:109) beskriver empati som en så pass grundläggande egenskap att socionomer ibland tar den för given. Susan Gair (2011:338), forskare i socialt arbete, menar att djupare kunskap om empati är en del av grundläggande professionellt arbete. Både Gair (2011:330f) och Gerdes et al. (2011:111) beskriver hur empati i litteratur nämns i förbifarten - utan att definiera begreppet, betydelsen och hur empati utvecklas - det framstår som allmän kunskap. Istället för ett ytligt, objektivt lärande ska djupare förståelse nås genom reflektion kring empati, där tankar om en gemensam mänsklighet nås istället för liknande erfarenheter (Gair 2011:338).

Holm (2005) ställer sig kritiskt till utbildning av empati. Hon menar att det reducerar begreppet till ett verbalt beteende hos den professionelle, vilket bygger vidare på hypotesen om att det går att simulera en empatisk förståelse (Holm 2005:129). Ett sådant inlärningsätt raderar brukarens personliga problem och reaktioner, och ett förutbestämt empatiskt bemötande används gentemot alla hjälpsökande (ibid.).

Sammanfattning

Den tidigare forskning jag presenterat bjuder på många olika fördjupningar av empati. En gemensam definition som de flesta har av begreppet innefattar reglerande empati. När det väl konkretiseras handlar det ofta om att de känslor som innefattas i att känna med en annan människa är något som måste regleras av socionomen. Den professionella rollen kommer med motsägelsefulla antaganden där bland annat ett mänskligt förhållningssätt gentemot brukaren diskuteras som både grundläggande och riskfyllt. För mycket känslor i empati kan skada socionomen i privatlivet och dessutom begränsa denne i möjligheten att ta beslut. För att undgå risker med empati behöver det vara mer centralt i både utbildning och på arbetsplatsen enligt flera forskare. Av andra ifrågasätts det som standardiserat och skadligt i förhållandet mellan socionom och brukare.

Till skillnad från en neurologisk förklaringsmodell vill jag utifrån ett emotionssociologiskt perspektiv förstå vad regleringen av känslor har för påverkan på empati i socialt arbete. Upplever socionomer själva det som äkta? Ser de empati som ett hinder eller redskap? De motsägelsefulla argumenten i tidigare forskning om reglering av empati, gör att jag i min analys utifrån emotionssociologiska begrepp ämnar söka efter alternativa anledningar till vikten av emotionsarbete och reglering i socialt arbete. Samtidigt framstår utbildning av begreppet som både grundläggande och farligt i form av ett verbaliserat beteende gentemot brukaren, hur ser socionomer på utbildningens roll i deras empatiska bemötande? I ett forskningsfält full av motsägelser kring empati, anser jag att det finns mer att tillföra.

3. Teori: ett emotionssociologiskt perspektiv

Insamlade data kan inte bara förstås i sig själv (Rennstam & Wästerfors 2013:137ff). Vid ett visst skede behöver forskaren applicera en teori på sin empiri, detta för att lyfta ett fenomen ur vedertagen förståelse och således ses från ett nytt perspektiv. I annat fall blir undersökningen platt (ibid.). I denna studie undersöker jag hur socionomer betraktar empati och använder sig av det i sin yrkesroll, samt hur de förhåller sig till empati i relation till professionalitet. För att förstå förhållandet mellan empati och socionom har jag valt ett emotionssociologiskt perspektiv.

Emotionssociologi betraktar känslor som sociala företeelser (Wettergren 2013:11). Emotioner har varit ett centralt forskningsområde inom sociologi sedan 1970-talet då den amerikanske sociologen Susan Shott bland andra fick upp ögonen för dessa sociala fenomen (Dahlgren & Starrin 2011:23f). Hon utvecklade ett begrepp om kognitivt rolltagande till ett empatiskt sådant, genom att visa på emotioners roll i sociala processer (ibid.). Dessa empatiska känslor är helt avgörande för ett friktionsfritt samhälle. Emotioner har också en kulturell inramning då olika avsikter och tolkningsramar spelar en viktig roll för känslor i det sociala livet (Wettergren 2013:27). Begreppen känslor- och uttrycksregler, emotionsregim, professionella skript och emotiv dissonans kommer att vara vägledande för min analys.

3.1 Känslor- och uttrycksregler

I en given kultur, grupp och situation finns det en uppsättning regler som utifrån normer och värderingar styr vad, när och hur vi ska uttrycka känslor (Wettergren 2013:29). Arlie Hochschild myntade dessa så kallade känslor- och uttrycksregler på 1970-talet och anpassningen till dem sköter vi genom att utföra emotionsarbete (ibid.). I Hochschilds bok "*The managed heart*" (2012:4) beskriver hon vad som går att likna vid en utgångspunkt där individen antar olika lämpliga attityder och känslomässiga inställningar, vilket är det som utgör professionalitet.

Det finns två typer av agerande i denna professionella roll. Ytagerande handlar om att demonstrera en känsla genom kroppsspråk, som att le för att framstå som glad (Hochschild 2012:38). Djupagerande däremot innebär att antingen direkt ge sig hän den faktiska känslan eller att använda sig av tränad fantasi. Individens återgår då till ett tillfälle när den önskade känslan upplevts och således känner den igen (ibid.). Hochschild (2012) beskriver dessa som förmågor människor har, och som exploateras i den professionella rollen.

3.2 Emotionsregimer

Tillsammans med Hochschilds känslö- och uttrycksregler gör språket det möjligt att reflektera och hantera emotioner, något som kallas emotionsregim (Wettergren 2013:30). I en emotionsregim betraktas de regler som individen utgår ifrån som sanna och naturliga av samtiden; det är naturaliserade föreställningar om vad som är normalt och accepterat att känna i en viss kontext (ibid.). Vi människor gör känslor sanna i en given kontext och således blir dem också det (ibid.). Det innebär att emotioner är kopplade till makt (Wettergren 2013:47).

En samhällelig emotionsregim kan vara del av en etnisk eller nationell kultur, men det finns alltid subregimer och avvikande regimer (Wettergren 2013:36). En sådan subregim kan exempelvis vara inom organisationer. Emotionsregimer inom organisationer kommer med många olika processer, och dessa kan ses som minisamhällen i sig (Wettergren 2013:57f). Skillnaden är att processerna är mer spretiga och mångtydiga, och därmed mer komplicerade att följa. Emotionellt lönearbete fokuserar främst på människorelaterade yrken. Enligt ett konventionellt modernistiskt synsätt så hör inte emotioner hemma i organisationer, de ska säras på. Känslor ses som försvagande och i vägen för förnuftet, vilket gör dem till ett hinder i arbetet (Wettergren 2013:12). Den emotionsregim som råder styr medlemmarna genom skript för hur vi förväntas agera, och avgör således vilka känslor som är rätt och fel (Wettergren 2013:36). Ett exempel är vilket utrymme som ges empati i en professionell roll.

3.3. Professionella skript

Ett skript kan beskrivas som anvisningar för en roll, ceremoni eller liknande (Wettergren 2013:36). Säg att ett professionellt skript för socionomen handlar om reglerad empati där distans och närhet ska balanseras och känslor hållas tillbaka. Ett sådant bemötande gentemot brukare visar på att socionomen följer det professionella skript som tilldelats inom den rådande emotionsregimen. Skript utförs individuellt av varje enskild aktör inom en emotionsregim och kan både stärka och underminera den beroende på om individen väljer att följa anvisningarna eller inte (ibid.).

Skripten följer de känslö- och uttrycksregler som emotionsregimen utgår ifrån, vilket innebär att det kan finnas olika skript inom samma emotionsregim (Wettergren 2013:36). Ett av dem är det professionella skriptet (Wettergren 2013:79). På arbetsplatsen agerar och handlar du i samstämmighet med kollegor parallellt med arbetet. Det skapas en gemenskap och gemensam moral (ibid.), en samhörighet genom vilken exempelvis socionomer på en organisation tillsammans tränas i. Lyckas inte individen hålla en professionell hållning möter denne negativ energi från kollegor på arbetsplatsen. Om denne däremot följer de föreskrifter en professionell socialarbetare ska göra, så genererar detta positiv emotionell energi (Wettergren 2013:81).

Den samlade effekten som kommer av att vara sedd, bekräftad och respekterad kallas för emotionell energi (Wettergren 2013:43f). Genom interaktioner med andra människor bekräftas individen. I professionella skript inom en emotionsregim ingår flera personer. Den kollektiva upprymdhet som infinner sig av att följa skriptet, genererar i emotionell energi för varje enskild individ som bidrar till samhörighet och solidaritet inom gruppen. Individen känner sig god och värdefull, med en känsla av att ha gjort något viktigt. Emotionell energi beskrivs som en mänsklig drivkraft; som individer tenderar vi att röra oss mot situationer där emotionell energi maximeras, oavsett om det är medvetet eller inte (ibid.).

Vid tillfällen då socionomer känner för mycket för en brukare eller istället har svårt att finna medkänsla i det denne kan tänkas uppleva, ska yrkesrollen inom emotionsregimen kunna orientera hjälparens känslor tillbaka i rätt riktning - mot organisationen och lagar (Wettergren 2013:84). Det är känslor av skuld, skam och

obehag som således förändras till stolthet genom denna gemensamma moral och solidaritet som kommer av att lyssna till det professionella skriptet inom emotionsregimen (ibid.). Det bidrar med emotionell energi. I det moderna samhället har vi blivit beroende av andra människors omdöme (Dahlgren & Starrin 2011:26). Skam i den bemärkelsen innefattar en ängslan i att förlora respekt och anseende, vilket är ett tecken på svaghet och förlust av makt (ibid.).

3.4 Emotiv dissonans

Att i sin professionella roll införliva en känsla är en sak, men att spela på sina känslor kan bidra till en diskrepans som gör att individen tvekar på vilka känslor som är äkta och inte (Hochschild 2012:47). Dahlgren och Starrin (2011:48) översätter denna diskrepans som emotiv dissonans. Att hänge sig fullt ut åt djupagerande och identifiera sig med en viss känsla kan göra att den professionelle blir utbränd. Individen efterlever det professionella skriptet inom emotionsregimen så pass mycket att hen förlorar sig själv. Ytagerande kan ha en liknande effekt, där den ständiga skillnaden på kroppsligt språk och känsla gör att en känner sig främmande inför sig själv. Antingen det, eller en känsla av att inte vara genuin i sitt arbete. Den moraliska kompass som styr personen i dess skript på arbetsplatsen blir också en avvägning i privatlivet, individen ska inför sig själv framstå som i grunden samma person o§1KML 2A,beroende av var denne befinner sig (Wettergren 2013:58). Hochschild (2012) betonar vikten av att vara varsamma med det emotionella arbetet på arbetsplatsen, och tillge sig ställtiden att kliva in och ut ifrån agerandet.

4. Metod

4.1 Val av metod; kvalitativa intervjuer

I min studie har jag ämnat undersöka hur empati tar sig uttryck hos socionomer som dagligen jobbar i direkt kontakt med utsatta människor. Med grund i Jens Rennstam och David Wästerfors (2015) resonemang kring analysarbete i kvalitativ forskning, ska jag motivera mitt val av kvalitativa intervjuer.

Rennstam och Wästerfors (2015:13) menar att kvalitativ forskning syftar till att begripa samhällsliga fenomen och sociala interaktioner, samt deras betydelse i de sammanhang där de skapas. Som påpekats i uppsatsens inledande kapitel är empati ett svårfångat begrepp, samtidigt som det är vanligt förekommande i vardagligt prat. De spänningsförhållanden och motsägelser som bidrar till en förbryllande aspekt av begreppet gör mig motiverad. Det finns fler infallsvinklar och perspektiv på empati i relation till socialt arbete som gör undersökningen relevant.

Rennstam och Wästerfors (2015:69) beskriver hur kvalitativ forskning utgår från frågor om vad och hur. Det jag vill undersöka i relation till vad empati betyder för socionomer handlar om hur empati tar sig uttryck i deras professionella roll. Det som förbryllar och intresserar mig mest grundar sig i att vi alla har stött på fenomenet - de flesta människor - i vår vardag, men vi kanske inte har analyserat det (Rennstam & Wästerfors 2015:17).

4.1.1 Semistrukturerade kvalitativa intervjuer

Hildur Kalman och Veronica Lövgren (2012:13) betonar vikten av integritet, människovärde och självbestämmande som en del av forskningsetik. Min studie handlar om empati - som knyter an till känslor. Dessutom rör studien socionomer som arbetar direkt med människor som lever under svåra omständigheter. Med detta i åtanke har jag i denna studie valt att samla in empiriskt material genom kvalitativa intervjuer. Det gör förhoppningsvis att tankar om att prestera och svara "rätt" minimeras och intervjupersonen är mer mottaglig för öppna och ingående

svar (Nyström 2012:75). Den främsta anledningen handlar dock om att intervjuer bidrar till en mångfaldig bild av intervjupersonens livsvärld; den värld som genomsyrar personens erfarenheter, kontakter med andra människor och upplevelser som genomsyrar dennes handlande (Rennstam & Wästerfors 2015:29). Alan Bryman (2018:563ff) liknar en semistrukturerad intervju vid ett samtal där forskningspersonen är fri att svara på sitt eget sätt, men där intervjuaren utgår från specifika teman relaterade till forskningsämnet. Intervjun blir således inte så strukturerad att viktiga resonemang och funderingar går förlorade men inte heller så fri att den frångår studiens preliminära frågeställningar (ibid.). Av den anledningen anser jag att semistrukturerade intervjuer passar min undersökning bra.

4.2 Forskningsprocessen

4.2.1 Utformning av intervjuguide

Med utgångspunkt i preliminära forskningsfrågor och med stöd i tidigare forskning, började jag kartlägga en mall över vad jag ansåg var mest relevant att ta upp under intervjun. (Se bilaga 1.) Jag fastslog teman som sedan utgjorde en intervjuguide; en slags minneslista över viktiga delar som behövs för att svara på forskningsfrågorna (Rennstam & Wästerfors 2015:29). Mina teman var "Definition empati", "Professionalitet och empati" samt "Begränsningar och empati". För att frångå eventuella förutfattade meningar och subjektiva tankar kring empati och dess roll inom socialt arbete fokuserade jag på konkreta frågeställningar (Jacobsson 2008:172). Ett exempel är "Vill du beskriva en konkret situation då empati varit särskilt närvarande i ditt yrke?". Genom att använda mig av frågor som uppmuntrar intervjupersonen att berätta om empati och dess förhållande till professionalitet, öppnar jag för mer nyanserade förklaringar (ibid.).

Dynamiska frågor i sin tur handlar om att få intervjuperson att berätta mer fritt och i detalj vad denne menar; det så kallade mellanmänniska förhållandet i intervjun (Rennstam & Wästerfors 2015:29). Här återkommer frågeställningarna "Vad" och "Hur" i forskningsprocessen, för att lättare förstå en given situation samt kontexten av samtalet. Bryman (2018:569f) benämner dynamiska frågor som

uppföljningsfrågor och sonderingsfrågor. Han lyfter även vikten av inledande och avslutande frågor. Det är givetvis något jag har haft i beräkningen under mina intervjuer. Inledningsvis i intervjun har samtalet rört individen och dess arbetsplats, samt professionen socionom. Samtalet har avslutats med reflektioner kring intervjun och forskningsämnet tillsammans med intervjupersonen. Båda är delar av intervjun som bidragit till intressanta perspektiv på empati.

4.2.2 Urval

Jag har valt forskningspersoner efter vad som gör det möjligt att besvara syftet, vilket gör mitt urval målstyrt (Bryman 2018:496). Målgruppen för min undersökning är utbildade socionomer som arbetar i direkt kontakt med brukare dagligen, och har gjort det under minst två år. Anledningen till klientnära arbetsförhållanden och en yrkeserfarenhet på minst två år utgår från mina förhoppningar om fylligare diskussioner och djupare reflektioner. Denna målgrupp interagerar vardagligen med utsatta människor, och bemötande är speciellt och viktigt i en situation där maktförhållandet är tydligt. Det har slumpmässigt blivit socionomer som arbetar med barn och omsorg samt hemlöshet. Jag ansåg inte att jag behövde precisera mitt urval till en specifik socialt utsatt grupp då empati inte förknippas till någon speciellt. Yrkeserfarenheten sträcker sig från fyra till 27 år.

Dessa kriterier utgår från tankar om att koncentrera målgruppen och fokusera på individer som ökar möjligheten att svara på mina forskningsfrågor. När kriterier är fastställda tidigt i processen kallas det för ett "a priori-urval" (Bryman 2018:498). Det målstyrda urvalet är dessutom icke-sekventiellt, vilket innebär att jag i stort sett fastställde mitt urval tidigt i forskningsprocessen (ibid.). Jag hade valt ut forskningspersoner innan intervjuerna och endast en har tillkommit under tidens gång. Jag har kontaktat individer som i sin tur rekommenderat andra socionomer som de tror kan tänkas ställa upp på en intervju; detta kallas för ett snöbollsurval (Bryman 2018:504).

4.2.3 Genomförande

Efter förarbetet började sökandet efter forskningspersoner. Genom tips och rekommendationer ringde jag runt till socionomer i olika verksamheter och fick till slut ihop ett rimligt antal för min studie. I samband med ett informerat samtycke skickade jag över en av mina forskningsfrågor för att de skulle få grepp om vad för typ av frågor intervjun skulle innefatta. Jag frågade dessutom om möjligheten att spela in intervjun.

Jag utförde slutligen fem av sex intervjuer, ett bortfall skedde i slutet av processen men jag ansåg mig ha tillräcklig empiri för min analys. Varje intervju varade mellan 45–60 minuter, vilket deltagarna blivit informerade om innan. Plats för intervjun fick intervjupersonen bestämma fritt, och tid likaså i den mån jag hade möjlighet. Jag spelade in samtliga intervjuer på min telefon. Att kunna spela in har varit viktigt för att säkerställa autenticiteten. Forskningspersonernas perspektiv och tolkningar framställs då, snarare än intervjuarens grova sammanfattningar (Jacobsson 2008:172). I direkt anslutning till min intervju skrev jag ner korta reflektioner och funderingar samtalen hade gett mig (Bryman 2018:567). Det bidrog till en uppfattning om kontexten i efterhand, vilket hjälpte vid analys av transkriberingen.

De citat jag återgett från transkriberingen i analysen, har endast redigerats för att öka läsbarheten. När jag utelämnat enstaka meningar eller fraser har jag markerat det med [...], vid flera meningar används istället [---]. Då jag återger konversationer mellan mig och respondenterna är mina uttalanden de som i analysen står som person "I", som i intervjuare. Ord som intervjupersonerna sagt med eftertryck har kursiverats.

4.2.4 Bearbetning och analys

Enligt Kvale börjar analysen i en studie redan under intervjun (Rennstam & Wästerfors 2015:29f). Intervjuaren tolkar innebörden av vad forskningspersonen har sagt, vilket ger den intervjuade en möjlighet att dementera eller bekräfta tankarna (ibid.). Med grund i detta utgår jag ifrån ett abduktivt förhållningssätt (Bryman 2018:478). Således har jag grundat en teoretisk förståelse utifrån en

pendling mellan intervjupersonens världsbild, den kontext de befinner sig i och mina valda teoretiska perspektiv och observationer (ibid.).

Samtliga intervjuer transkriberades omgående för att korrekt kunna återge materialet och påbörja bearbetningen redan i ett tidigt skede (Bryman 2018:577). Att jobba med materialet parallellt med att samla in empiri har dessutom öppnat upp för teman och reflektioner som jag lyft i senare intervjuer. I intervju tre diskuterades exempelvis ”äka empati” för första gången, vilket bidrog till en nyfikenhet på det i relation till regleringen av känslor som samtliga respondenter talade om. Därför lyfte jag medvetet in frågan om äka empati i de två sista intervjuerna.

Att identifiera teman kallas för kategorisering, men mitt huvudsakliga fokus senare har varit att använda mig av analysmetoden tolkning (Rennstam & Wästerfors 2015:31). Där sker analysen i tre steg; först har jag tolkat vad intervjupersonen själv menade med sitt uttalande, sedan har jag jämfört och kopplat till allmän kunskap i ämnet och slutligen har jag tillämpat en teoretisk förståelse av sammanhanget (ibid.).

Jag inledde med en initial kodning (Rennstam & Wästerfors 2015:75). Parallellt med mina intervjuer försökte jag så öppensinnat som möjligt hitta kategorier och återkommande teman i min transkribering. För att underlätta sorteringen har jag utifrån de teman jag valt använt mig av olika färger och markeringar i marginalen, för att snabbt hitta den frekvens jag sökt under skrivandet av analysen (Rennstam & Wästerfors 2015:81ff). Redan under intervjuerna påbörjade jag som sagt analysen; jag tolkade uttalanden, sökte efter teman och kategorier samt sorterade detta initialt och mer fokuserat ju längre analysen fortskred. Nästa steg i analysarbetet var att applicera en teoretisk förståelse på materialet. Rennstam och Wästerfors (2015:138ff) beskriver den här delen av analysen som empiri-beroende argumentation. Att betrakta fenomenet utifrån en viss teori - i detta fall emotionssociologi - bidrar med ett annat perspektiv och kanske ny kunskap (ibid.). Utifrån detta teoretiska perspektiv argumenterade jag sedan för och emot tidigare forskning i relation till den empiri jag samlat in (Rennstam & Wästerfors 2015:142).

4.3 Metodens tillförlitlighet

Förhållandet mellan kvalitativ forskning och dess tillförlitlighet är komplicerat. Kontexter är ständigt föränderliga och svårigheter att få fram liknande resultat eller att kunna dra generaliseringar är därför problematiskt (Bryman 2018:484). I min undersökning upplevde jag dessutom att det inte fanns tid eller utrymme att uppfylla en del önskvärda kriterier för kvalitativ forskning. I slutändan antog jag Katarina Jacobssons (2008:166) resonemang och utgår därför ifrån “metodologisk medvetenhet”. Jag är medveten om att jag inte kan nå säker och sann kunskap, däremot vill jag göra en välgrundad och rimlig undersökning (ibid.). Precis som Rennstam och Wästerfors (2015:24) betonar så vill jag i enlighet med en kvalitativ undersökning utmana förhastade slutsatser. Jag vill visa sidor som inte behöver vara generaliserande för alla socionomer, eller vårt samhälle överlag. Denna medvetenhet innebär att jag grundligt återger för förtjänster och brister i min studie; detta genom att noggrant beskriva genomförandet, för- och efterarbetet och de slutsatser jag kunnat dra från mitt material (Jacobsson 2008:166). Det bidrar till en bild av just *min* undersökning, som säkrar kvaliteten betydligt mer än ett mekaniskt återgivande av läroböcker och dess fraser (ibid.).

För att säkerställa min studies kvalitet har jag försökt vara medveten i relation till angreppssätt och farhågor (Jacobsson 2008:168). I förordet redogör jag kortfattat för bakomliggande orsaker till valt forskningsämne. Min förförståelse för empati utgår från inkännande och medkänsla som blir problematiskt inom socialt arbete. Jag har haft svårt att acceptera distanserad empati, vilket är en åsikt jag varit noga med att ta avstånd från i undersökningen. Utifrån kvalitativa undersökningar och dess tillförlitlighet läggs delar av vikten på möjligheten att kunna styrka och konfirmera sin studie (Bryman 2018:470). Det handlar om att forskaren säkerställer att de handlat i god tro; studien har inte färgats av dennes personliga värderingar eller teoretiska utgångspunkter, åtminstone inte medvetet. Det faktum att jag spelat in och transkriberat mina intervjuer gör att jag dessutom kan bemöta eventuell kritik i frågan (Bryman. 2018:577).

För att säkerställa kvalitén av min studie har jag delvis gjort min interaktion med intervjupersonerna till föremål för analysen. I delar av min analys har jag således återgett vårt samspel snarare än åsikter och attityder ryckta ur sitt sammanhang, detta med stöd i Jacobssons (2008:170f) argument kring att öppna upp studien för kritiker. För autenticiteten inom den kvalitativa forskningen som Bryman (2018:479) betonar, är det viktigt att återge en rättvis bild av intervjupersonernas perspektiv på fenomenet. Utifrån det faktum att jag även lyfter in min påverkan som intervjuare och återger situationen så ökar detta möjligheten för äktheten i min studie. Jag har dessutom varit noga med att förklara och motivera teoretiska val, tidigare forskning och metodologiska delar, vilket bidrar till trovärdigheten i min undersökning (Jacobsson 2008:173).

Ett utav de viktigaste elementen för den metodologiska medvetenhet jag tagit fasta på i tillförlitligheten är att jag kontinuerligt utsatt mina texter för granskning (Jacobsson 2008:180). Främst syftar jag då på handledning där jag och min handledare diskuterat förtjänster respektive förluster med mitt arbete. De texter jag haft frikopplas således från mig och har bidragit med nya perspektiv och tankar (ibid.). Det här motsvarar också pålitligheten i de tillförlitlighetskrav för kvalitativa undersökningar som Bryman (2018:468) tar upp. Det handlar om att återge en fullständig och tillgänglig beskrivning av alla faser i processen: intervjuutskrifter, beslut rörande analys och data osv. Det blir sedan föremål för granskning (ibid.).

Jag har med denna redogörelse försökt beskriva min medvetenhet kring risker i en studie som ämnar att undersöka och lyfta olika delar av ett, enligt mig förgivettaget, begrepp i samhället. Att undanröja och bemöta de farhågor jag haft innan och under processens gång har bidragit till en mer tillförlitlig studie (Jacobsson 2008:181).

4.4 Brister i undersökningen

Ann-Sofie Nyström (2012:84) menar att människor i hög grad vill överensstämma med, eller till och med överträffa verkligheten när de beskriver sig själva. Min undersökning bygger på intervjuer om socionomers uppfattning om empati; ett

ämne som kan vara lika känslomässigt att tala om som det arbete målgruppen jag valt att undersöka gör. Bryman (2018:287) kallar det för intervjuareffekten; närvaron av forskaren kan göra att respondenten underrapporterar händelser eller tankar som bidrar till mycket känslor eller ångest (ibid.). Det är en brist i min undersökning som jag dessvärre inte har kunnat komma ifrån. I ett försök att få intervjupersonen att känna sig bekväm med att öppna upp sig har jag varit flexibel med både tider och framförallt platser för att de ska vara i en trygg, egen vald, miljö vid samtalet. I relation till det faktum att det är en semistrukturerad intervju har jag försökt att frånga intervjuguiden så mycket jag vågar för att samtalet ska flyta mer fritt.

Närhet kan dock bli ett problem vid kvalitativ forskning. Eva I. Svedmark (2012:103) tar upp att det kan vara svårt att dra gränsen för personliga förhållningssätt, forskaren måste vara beredd att både påverka och låta sig påverkas. Det handlar om att balansera närhet och distans respektive förståelse och integritet (ibid.). Jag har haft svårt med den här balansgången, vilket har påverkat analysen. Närhet i intervjuer kan bidra till att svaren tolkas subjektivt av forskaren (Bryman 2018:287). Det här är en intressant aspekt då jag hamnar i samma sits som mina forskningspersoner i relation till empati för brukare. Närheten till känslor påverkar mina möjligheter att objektivt tolka deras svar, lika mycket som de i relation till brukarna när de objektivt ska ta beslut.

I relation till analysen diskuterar Karin Davies (1999) problem och möjligheter med närhet och subjektivitet i relation till forskning. Utan närhet byggs inte tillit upp, och relationen forskare och forskningsperson blir dessutom tydlig; möjligheterna att bygga en jämlik relation dementeras (Davies 1999:137). Forskaren kan således bli tomhänt. Något som jag tampats med är dock rädslan att återge min tolkning av forskningspersonerna provocerande eller fel. Davies (1999:143) tar upp svårigheter med att rikta svidande kritik mot de som tagit emot och släppt in en i deras syn på världen. Återigen har vi balansgången. En återkommande metodologisk diskussion rör sig kring maktrelationen mellan forskare och forskningsperson (Davies 1999:136f). Forskaren kanske tror sig lyfta definitionen av målgruppen som studeras, men i slutändan är samhällets och

forskarens diskursiva röst avgörande. Den slutgiltiga tolkningen är producerad av mig och påverkad av mina perspektiv (ibid.).

4.5 Etiska överväganden

Vetenskapsrådet (2017:12f) tar upp de olika krav som forskningsetik innefattar; det är både krav på forskningens inriktning och genomförande samt på forskaren själv. Intern forskningsetik handlar delvis om ansvaret forskaren har gentemot material och publicering. Extern i sin tur, handlar om hur eventuella forskningspersoner i en undersökning behandlas (ibid.).

Beroende på vilken typ av forskning det rör sig om så landar ansvaret på olika instanser i projektet (Vetenskapsrådet 2017:21f). Jag har valt forskningsproblem med omsorg då det är ett projekt som kräver min fulla uppmärksamhet och fokus under två månader. Tiden mellan idé och slutresultat är dessutom ofta lång och svårtydlig, vilket gör att mitt engagemang måste vara högt redan från början. Att forskaren visar trohet för sitt projekt är av största vikt då flera individer kan vara beroende av att arbetet slutförs (ibid.). I mitt fall handlar det främst om att visa respekt gentemot de forskningspersoner som tagit sig tiden att ställa upp på en intervju. En intervju om ett ämne som jag anser viktigt och relevant att lyfta inom socialt arbete, framförallt för oss studenter som snart ska ut i arbetslivet. Trots att detta är en mindre undersökning under kort tid anser jag att nyttobegreppet är relevant i ovan nämnd bemärkelse (ibid.).

Bortsett från trohet till projektet är just forskningspersonerna mitt största ansvar. Då kvalitativ forskning sällan är så linjär som kvantitativ kan te sig så har de forskningsetiska principer uppdragats i en process-liknande handling (Svedmark 2012:111). Jag har således förklarat etiska principer för forskningspersonerna i omgångar under processen. Det första jag gjorde var att ta kontakt via telefon. Hildur Kalman och Veronica Lövgren (2012:13f) lyfter vikten av att informera om sig själv som forskare vid kvalitativa studier, detta eftersom det personliga förhållningssättet bidrar till närmare relationer. Jag anser att det var ett mer personligt första intryck att höra en röst än att inleda med ett mindre personligt mail. Nästa steg var dock att maila över ett informationsbrev som jag i samråd

med min handledare sammanfattat; det innefattar anledning till min undersökning och vad jag ämnar undersöka, vad deras deltagande innebär samt hur jag kommer att hantera materialet (Kalman & Lövgren 2012:13). (Se bilaga 2.) Så här långt in i processen hade jag uppfyllt inledande informationskrav och fick ett informerat samtycke från de fem forskningspersoner som deltagit i min undersökning; samtyckeskrauet uppfylldes (ibid.).

Innan intervjun frågade jag varje deltagare om att spela in intervjun, jag tog alltid med mig alternativ ifall deras samtycke till inspelning skulle ändras vid intervjutillfället. Jag var noga med att förklara att jag hur jag skulle hantera insamlade data. Således uppfylls konfidentialitetskravet, vilket också kan bidra till ökat förtroende från forskningspersonen som vågar öppna upp sig mer under intervjun (ibid.). Jag har avidentifierat de individer som deltagit i min undersökning. Kopplingen mellan svar och en bestämd individ ska således inte kunna återupprättas av varken obehöriga eller forskargruppen (Vetenskapsrådet 2017:40). Intern och extern forskningsetik anser jag vara viktigare än överförbarheten i min studie. Ann-Sofie Nyström (2012:82) lyfter det faktum att det alltid finns fler publikationer till ett material, vilket kan göra det svårt att framställa en person utan att någon som är insatt kan utläsa vem som sagt vad. Jag har därför avidentifierat både person, plats och historier som kan knytas till person eller plats.

I relation till den process-liknande handling jag beskrev ovan så tog jag upp samtlig information löpandes i processen. De fyra forskningsetiska principerna har jag återkommande påmint forskningspersonerna om. Allt för att upprätthålla individskyddskravet; de individer som deltar ska skyddas från skada och kränkning (Vetenskapsrådet 2017:13). De risker som finns med undersökningen får inte vara större än de vinster som de skulle kunna medföra (Nyström 2012:74).

5. Resultat och analys

Samtliga intervjupersoner presenteras genom fiktiva namn: Klas, Robert, Frida, Klara och Julia. För att upprätthålla anonymiteten har jag även avidentifierat respondenternas arbetsplats och stad. De är utbildade socionomer och har eller arbetar fortfarande klientnära inom barn och omsorg, eller med hemlösa. De har varit yrkesverksamma i mellan fyra och 27 år.

Analysen utgår ifrån följande teman: empati och känsloreglering, empati och professionalitet, empati som verktyg och empati som hinder. Analysen vägleds som redan nämnts av ett emotionssociologiskt perspektiv.

5.1 Empati och känsloreglering

5.1.1 Platsmarkörer

Asså- du kan ju prata om empati, det kan vem som helst göra. Det empati verkligen *är*, det är inte det du pratar om. Det är det du *känner*, och *hur* du känner det och på vilket sätt du *visar* att du känner det. (Klara)

På frågan: "hur skulle du definiera empati?" svarar samtliga intervjupersoner att det handlar om att förstå, att sätta sig in i någon annans situation och precis som Klara betonar här ovan, att känna. Likt respondenternas svar framträder betydelsen av empati i tidigare forskning. Begreppet förändras dock när intervjupersonerna frångår den mer sakliga begreppsdefinitionen av empati. Då beskrivs empati som sammanlänkat med olika mer specifika emotioner eller känslor såsom glädje, sorg och ilska. I intervjupersonernas beskrivningar flyter empati och känslor stundtals samman och ibland beskrivs de som separata fenomen. Ur ett emotionssociologiskt perspektiv redogör sociologen Åsa Wettergren (2013:11) för emotioner som orsak till, och föremål för, sociala handlingar. Det räcker inte att förstå hur någon tänker. Att vara empatisk och förstå någon annans *känslor*, och ta dessa i beaktande vid handling, är precis lika viktigt (ibid.).

Diskussionen kring känslor i relation till empati varierar beroende på vilket socialt sammanhang de befinner sig i. Wettergren (2013:38) beskriver hur emotioner kan vara platsmarkörer där vi signalerar vilken typ av relation vi gör anspråk på; i en nära relation kan vi visa känslor för dem vi älskar. I yrkesrollen betonas dock känsloreglering i respondenternas resonemang. Genom platsmarkörer kan vi även identifiera den status vi har eller önskar ha (ibid.). Eftersom emotioner uppstår genom samspel med andra är de kopplade till makt och status (Wettergren 2013:47). Vid flera tillfällen betonar respondenterna vikten av att kontrollera känslor gentemot brukare. Klara beskriver exempelvis hur det annars blir hon som "hamnar i knät" på brukaren.

Den utsträckning som individen förväntas visa känslor varierar och i det moderna samhället kan starka känslor vara ett tecken på svaghet (Dahlgren & Starrin 2011:26). Enligt mina intervjupersoner finns det dem som anammar ett sådant synsätt i allt för hög utsträckning, exempelvis chefer:

Den här uttalade empatin tror jag inte alla har. Nä! Och jag tror inte vi- hade alla haft det så hade vi inte haft de här höga företagsledarna och de här stora ledarna eller så. För jag tror inte du kan ta dig till toppen utan att skada människor på vägen. (Klara)

Klaras ställer sig här kritisk till hur ledare brister i empati i relation till att skada andra. Samtliga intervjupersoner beskriver hur viktigt det är att som socionom ha empati för att kunna bygga relationer. Empatilösa socionomer har chefsroller eller uppdrag där andra människor inte är involverade, menar de. Den rationaliserade inställningen till organisationer, där förnuftet övertrumfar känslor, bidrar med en uppfattning om att ledare är känslolösa för att visa sin makt och styrka (Wettergren 2013:86). De är villiga att betala ett högt pris för sin framtoning som rationella (Dahlgren & Starrin 2011:184). Känslor förknippas således med lägre status medan de med makt ses som empatilösa och okänsliga i sitt bemötande för att framstå som starka. Utifrån resonemanget kring platsmarkörer regleras således empati mer eller mindre beroende på vilken relation och status individen gör anspråk på.

5.1.2 Utbildning i empati

Julia berättar att empati varit en del av arbetsplatsens verksamhetsmål där hon tidigare jobbat som socionom. Dess självklara närvaro i socialt arbete är grunden till varför flera forskare anser att det är viktigt att prata mer om empati som begrepp i människorelaterade yrken; handledare måste utbilda studenter och begreppet måste vara centralt på arbetsplatsen (Figley 1995; Gair 2011; Gerdes et al. 2011). Med avstamp i tidigare forskning frågade jag intervjupersonerna hur utbildningen påverkat deras empatiska förmåga, har empatin förändrats genom åren?

I: vad märker du för skillnad i arbetet?

Julia: Det jag märker skillnad är ju att jag har lättare att ta besluten men sen så tänker jag att det inte har nåt med empatin att göra. Det kan ju va- bara ren kunskap.

I: Va det annorlunda om man tänker då under studietiden?

Julia: Ja.. kanske. Inte just i- asså jag tänker inte att det som har vart skillnad har vart empatin utan i distansen.

I: Kan man säga att det är samma sak som att reglera? Att studietiden och- den här tiden som du jobbat nu har lärt dig att reglera den då, men själva empatin har vart densamma?

Julia: ja! Och det är ju som sagt- reglera när man hanterar empatin och känslorna och den biten. Det är ju där hela tiden, vad man visar- det är det som regleras. [...]

I: om du inte läste till socionom då, och jobbat de här åren. Hade du hanterat empati på ett annat sätt då?

Julia: Det tror jag absolut, ja. Jag tror inte jag hade reglerat den på samma sätt då.
(Julia)

Decety och Jacksons (2004:75) har utvecklat och fördjupat empati och ser det som en reglerande process och mental flexibilitet. Julia beskriver att hon utvecklar reglering under utbildningen, samt att det är någonting som är viktigare att hantera som socionom än privat. Utifrån ovan nämnda platsmarkörer kan Julias resonemang förstås som att hon i sin yrkesroll gör anspråk på en annan typ av relation, vilket är en relation där hon besitter högre status. Även Frida berättar om

hur utbildningen kom med mer kunskap utifrån lagar och fallbeskrivningar, vilket fördjupade hennes kunskaper och förståelse för vikten av reglerad empati. Julia berättar vidare hur hon i privatlivet ibland får upp tankar där hon skulle kunna reglera empatin, men väljer att inte göra det:

Julia: Hade jag inte studerat- där man liksom hela tiden håller på och analyserar sig själv så hade inte ens den tanken kommit upp.. Tänker jag. Det hade liksom bara, vart.

I: Så det handlar lite grann om att reflektera och analysera och det är det som gör att man lär sig reglera empatin?

Julia: Kan va en del i det. Min tanke är att man under arbetet- och under utbildningen- blir väldigt medveten om hur man själv är. Det är någonting man håller på med hela tiden: reflekterar över sig själv, hur man själv reagerar i situationer. Och det är en sån sak som gör att du kan reglera empatin, ja. (Julia)

Utifrån den här beskrivning ter sig reglerande empati som något som lärs ut genom att analysera och reflektera över den egna personen. Ulla Holm (2005:129) beskriver hur empati inom utbildning, där handledare lär ut om begreppet, verbaliserar detta emellanåt svårfångade fenomen. Det blir ett standardiserat empatiskt bemötande där personlig kontakt går förlorad (ibid.). Respondenternas svar visar inte att empati som begrepp är något de under utbildningen arbetar på att utveckla eller utvidga. Både Julia och Fridas beskrivningar av hur utbildningen förändrat deras empatiska förmåga handlar snarare om kontroll över känslor, samt varför detta är viktigt utifrån omständigheter de måste ta hänsyn till utöver brukaren, exempelvis lagar.

5.2 Empati och professionalitet

5.2.1 Vikten av distans

Klas: ..det har vart våldsamt- där tonåringar har blivit skadade ordentligt. Med vapen och så. Då släpper man ju på alla- då är ju empatin på maxnivå, för att hjälpa i ett sånt akut läge. [...] Efteråt är du ju själv sån här [visar att han skakar] du är ju liksom inte- i ett sånt läge finns det ju inte nån professionalitet- du bara hjälper. Det är ju maxempati!

I: Bra uttryck!

Klas: Nä men den här killen klarar sig inte om jag inte gör nåt här. Jag måste bara agera.. Då känner man ju verkligen in och det är också när det är allvarliga-hedersvåld eller hedersförtryck är en annan.. Då känner man extra, extra, extra. Då visar man extra empati till dom utsatta. (Klas)

Som jag belyst i tidigare avsnitt betonar respondenterna reglerande empati framförallt i relationen socionom och brukare. Känslor blir centralt när de förlorar sitt professionella bemötande och blir privata. I relation till sin yrkesroll berättar Klas ovan om en situation där han kände "maxempati". Han frångår sin professionella roll, känner extra mycket och visar genom sina skakande händer hur han påverkats av situationen. Pauline Green (2016:147) skriver om vikten av att kunna distansera sig från de emotionella aspekterna i socialt arbete, men samtidigt att vidhålla ett empatiskt bemötande. I Klas återgivande är de emotionella aspekterna högst närvarande och den professionella rollen har gått förlorad. Det var något han förtydligade när jag senare frågade vad han menat med professionaliteten i relation till situationen:

Ja, du måste analysera i stunden hela tiden och du kan ju inte bara gå på känsla.. Då tappar du ju din yrkesroll. Om du bara går på känslan så du känner "aa jag måste hjälpa den här individen"- om du inte reflekterar hela tiden vad du gör- du lägger ju upp en taktik hela tiden utifrån vad du hör- "aa då tänker du såhär!" Man har ju den jobb-hjärnan påkopplad hela tiden. Man tänker ju inte likadant privat. (Klas)

Likt Klas redogör både Robert och Julia för hur empati kan vara påfrestande i känsloladdade situationer som socionom. De hade lyckats lägga vikten vid att hålla distans i situationen trots detta, och känna efteråt. Julia berättar:

I: och professionalitet i relation till empati då?

Julia: är ju att- professionaliteten behöver gå före empatin när man möter klienter, framförallt då i krissituationer. I dom svåra lägena- där det är mycket känsloladdat. Framförallt då när du behöver gå in som myndighetsperson och ta negativa beslut.

I: så du tänker inte att de kan gå hand i hand även i såna situationer?

Julia: Jo, men då kommer vi till den här biten igen. Att man har förståelse för personen, att empatin ändå bidrar till den biten. Även om jag inte visar det, så kan jag känna med dig. (Julia)

Julias beskrivning ovan kan tolkas som att hon skiljer på att visa känslor och ”att känna”. Som professionell känner socionomen med brukaren, men inte genom att visa känslor. Återigen ser vi att känslor får ta mer plats när intervjupersonerna frångår sin professionella roll, både genom skildringar från konkreta situationer i yrkesrollen och när de pratar om reglerande av empati.

5.2.2 Det professionella skriptet

Utifrån normer och värderingar i ett samhälle bestäms det vad som är naturligt och rätt att känna i en given situation (Wettergren 2013:31). Det är naturaliserade föreställningar som tillsammans med språket bildar något som kallas för emotionsregim (ibid.). Inom emotionsregimer finns det skript med anvisningar på hur varje enskild individ ska agera känslomässigt (Wettergren 2013:36f). De respondenter som jag intervjuat tycks i många fall ha olika skript. De delar dock samma anvisningar för hur de ska agera i sin yrkesroll som socionomer.

I: hur ser du på empati när du jobbar som socionom?

Julia: Det är ju någonting som är där, som man behöver ha med sig, men ändå ha distans till.

I: och vad menar du med att ha distans till?

Julia: eh.. Om man har för mycket empati- om du sitter och har en myndighetsroll så kan du inte fastna i den empatiska biten och bara sitta och hålla med en person samtidigt som du kanske behöver säga att “nä du får inga pengar” eller “jo jag kommer placera ditt barn”. Där behöver man ha distansen till det också.

I: Att man behöver kunna reglera den då?

Julia: I alla fall i mötet- just i mötet med den enskilde. Sen efteråt när man inte behöver va professionell då kan man hantera det. (Julia)

I kongruens med Julia uttrycker flera av de andra att empati är grundläggande för att kunna vara socionom. Samtidigt har vi sett att det är tydligt att empatin ska *regleras*; känslor ska kontrolleras och stoppas undan för att den professionella

hållningen ska kunna upprätthållas. Ur ett emotionssociologiskt perspektiv är dessa delar av anvisningar inom rådande emotionsregim. I det professionella skriptet handlar individen i gemenskap med kollegor där en gemenskap och kollektiv moral byggs upp (Wettergren 2013:79). I materialet kan vi se att det flera gånger tycks underförstått både från min och respondenternas sida att känslor ska regleras och att professionalitet innebär förnuft och viss distans. Anledningen till vårt samförstånd kan handla om en delad emotionsregim, en där individen inte bör ge uttryck för "för mycket" känslor (Wettergren 2013:32f). För att en person ska framstå som pålitlig bör känslor kontrolleras och inte ageras ut (ibid.). Inom organisationer kan subregimer uppstå, vilket gör att de kan framstå som än mer komplicerade (Wettergren 2013:57f). Emotioner hör inte hemma där då den rationella inställningen kan störas av känslor (ibid.).

För till exempel skulle jag ju kunna sitta och trösta min bästa vän, säg att min bästa väns barn dog. Så skulle jag ju kunna sitta och trösta min bästa vän och gråta med min bästa vän. Det skulle jag ju inte göra om jag möter en mamma i mitt yrke, som förlorat sitt barn. (Klara)

Så här svarar Klara när jag frågar henne om att reglera empati, vilket stämmer väl överens med tolkningen att socionomens professionella skript handlar om känsloreglering. Hon beskriver vidare att när individen utvecklar en professionell roll så lär denne sig att reglera empatin, vilket enligt Klara är empati på "rätt nivå". I linje med detta framställs ord som "lämplig" och "korrekt" empati i Greens (2016:147f) studie, detta när kontroll över egna känslor är centralt. Det framgår här vilket bemötande som är mer lämpligt, framförallt i yrkesrollen. Som redan påpekats beskriver Klas på liknande sätt hur "maxempati" är när han frångår sin professionella roll och följer sina känslor. Det är något som inte stämmer överens med vad som bör göras utifrån känslomässig motståndskraft, det är enbart då empati är "korrekt" och "professionell" (Green 2016:149). Inom emotionsregimer avgör vi genom språk och känsloregler vilka känslor som är sanna i en given kontext, och således blir dem också det (Wettergren 2013:47).

Klas talar om "maxempati" där han "gått på känslan", och Klara skulle kunna gråta som privatperson men inte professionell i samma givna situation. Känslor är

således tillåtet när individen förstår och sätter sig in i någon annans situation, i privatlivet. Beroende av vilken status individen har eller gör anspråk på så hanterar de empati olika. Likaså påverkas empatin av vilken relation intervjupersonerna beskriver eller roll de befinner sig i. Det springer ur emotionsregimer med tillhörande skript som anger hur individen ska agera känslomässigt (Wettergren 2013:36). Således har jag identifierat två typer av empati. Vi pratar om ”professionell” respektive ”privat” empati.

5.2.3 Emotionell energi

Om individen lyckas följa det professionella skriptet så genererar detta positiv emotionell energi (Wettergren 2013:81). Det är en effekt som kommer av att vara sedd, bekräftad och uppskattad (Wettergren 2013:44f). Den här energin bidrar till samhörighet och solidaritet inom hela gruppen (ibid.). Därför kan det vara viktigt att få kollegornas bekräftelse på att det är okej att emellanåt frångå det professionella skriptet:

I: men nu säger du ju också såhär: “Åh jag kom tillbaka till kontoret och sa: åh vad oprofessionell jag varit nu”?”

Klara: Aa.. fast jag sa ju det med lite glädje. För jag kände ju att det här va helt okej. (---)

I: .. men det är inte professionellt att göra det på det sättet ändå liksom. Att visa känslor?

Klara: jo.. I det läget var det det. Jo, det va helt okej, det va ingen som klandra en för det.

Vikten av att följa det professionella skriptet inom emotionsregimen belyses tydligt i detta citat. Klara beskriver hur ingen “klandrat” henne *trots* att hon visat känslor i sitt empatiska bemötande. Den emotionella energin beskrivs som en mänsklig drivkraft (Wettergren 2013:44). Människor tenderar att röra sig mot situationer där emotionell energi maximeras, vilket kan vara både medvetet och omedvetet. En alternativ anledning till varför socionomen genom det professionella skriptet reglerar sin empati och inte visar känslor betonas här. Den

emotionella energin vrider den yrkesverksamma mot gemenskapen för gruppen (ibid.).

5.3 Empati som verktyg

5.3.1 Djupagerande

Jag tänker dom här grundkänslorna kan man ju alltid relatera till. Även om man inte kan förstå det som hänt, så kan man ändå alltid förstå känslan och bekräfta den. Och empati handlar väldigt mycket om det tänker jag. (Klara)

Majoriteten av de konversationer jag haft med respondenterna handlar om reglering av empati. För det mesta rör det sig om att inte falla över till den "privata" empatin och ge uttryck för känslor, vilket jag illustrerat i stycket ovan. Klara betonar dock att känslor överlag är viktigt att kunna identifiera, i empati är detta viktigare än orsaken till dem. Hon utvecklar och betonar senare än mer *hur* hon reglerar empati:

..så är ju inte det första jag gör att ställa mig upp och bestämt berättar för dom att dom är usla föräldrar så vi va tvungna att ta deras barn. Utan det jag gör är ju att bekräfta dom i att jag förstår att det är jobbigt, och jag har respekt att dom känner som dom gör, och att jag har respekt för att dom är arga. Och att bekräfta dom i känslan. Det är ju deras känsla. (Klara)

I Arlie Hochschilds (2012) beskrivning av de känslor- och uttrycksregler som olika emotionsregimer utgår ifrån så handlar den professionella rollen om agerande. "Ytagerande" stannar vid att uttrycka en känsla kroppsligt medan djupagerande tar emotionsarbete till ytterligare en nivå (Hochschild 2012:38). "Djupagerande" handlar om att antingen ge sig hän känslan eller göra som Klara beskriver ovan. Empati utgår då från tränad fantasi; individen tar sig tillbaka till en situation där känslan infann sig och agerar därefter i den givna situationen (ibid.). Oavsett om det handlar om en situation där känslorna riskerar att ta över eller då det är svårt att finna dem alls, kan Hochschilds "djupagerande" bidra till reglerande empatisk förmåga.

5.3.2 Känsla och förnuft

Inom emotionssociologi är förhållandet mellan känsla och förnuft omtalat (Wettergren 2013:13). I den västerländska kulturen - eller emotionsregimen - undviker individer att tala om känslor i sammanhang som betecknas som seriösa (ibid.). Det är ett förhållningssätt som stämmer väl överens med tidigare resonemang i analysen där ”privat” empati tillåter känslor medan ”professionell” kräver reglering. Känslor hör till det privata och förnuftet är rationellt och hör till arbetslivet (ibid.). Närhet och distans var två ofta förekommande begrepp som användes av intervjupersonerna. Att distansera sig förekom ofta i diskussioner om att inte visa för mycket känslor, och närhet var just det; att komma nära brukaren och visa sig själv mer. Närhet och distans ser jag som synonymer till känsla och förnuft i den här analysen.

Empati kan också vara ett verktyg när det kombineras med andra komponenter, dessa kan förknippas med förnuft. Robert betonar det “sunda” hos en socionom, något han kom tillbaka till flera gånger:

I: ..vad tror du empati spelar för roll i din professionalitet?

Robert: ah men jättemycket. Jag tänker att du inte behöver vara socionom för att få bra kontakt, allt förändringsarbete tror jag handlar om att du behöver skapa en relation med personen du ska- förändra så att säga. [...] Och relation får du ju genom att visa empati. Genom att visa förståelse. Men även genom att vara tuff ibland. Inte mjäka med utan- ibland till och med säga: “nä men jag vet att du haft det tufft men jag vet också vad du behöver för att det ska bli bättre”.

I: det här sunnda du pratade om tidigare?

Robert: Precis.. Man måste ju någonstans visa vägen liksom. (Robert)

Roberts uttalande kan tolkas som att empati behöver kombineras med förnuft för att lyckas med förändringsarbete. Frida diskuterar en balansering av känsla och förnuft när jag frågar om empati i hennes yrkesroll. Hon beskriver känslor som skapandet av en relation och förnuftet som en koppling till den professionella biten av relationen. Likt Frida, betonar Klara här vikten av förnuftet:

Man behöver i det professionella ha en distans, dels av skydd för sig själv. För går man in i en människas känslor för mycket är det klart att det tar på dig själv väldigt väldigt mycket. Och människor som söker hjälp, söker inte hjälp för att ha en annan person som sitter bredvid och gråter eller tycker synd om dom. De söker hjälp för att möta någon som kan stå stadigt och hjälpa dig. (Klara)

Vid samtal om reglering av känslor i empati tar flera av de andra också upp vikten av att inte ta fokus från brukarens känslor, att empati utan förnuft reduceras till medlidande utan den hjälp som den utsatte sökt. Likt Hochschilds (2012) "djupagerande" beskriver Ingram (2013) emotionell intelligens. Det är självmedvetenhet kring hur individen agerar på sina egna känslor, något som bidrar till en större empatisk förståelse för andra (Ingram 2013:992). Förnuftet i respondenternas resonemang går att likna vid Ingrams (2013) diskussion kring självmedvetenhet kring sina egna känslor, likväl som Hochschilds (2012) teoretiska begrepp "djupagerande".

Wettergren (2013:14f) beskriver tre modeller kring känsla och förnuft där den kritiska modellen stämmer överens med intervjupersonernas diskussion kring begreppen. De ses som två skilda ting men ändå viktiga för varandra. Känslan kan ibland vägleda det förnuft som emotionsregimen kräver i det professionella skriptet (ibid.). Robert talar om att det sunna vägleder förändringsarbetet men beskriver också empati och den professionella hållningen som gifta med varandra. Empati bygger upp relationer och förståelse. Begreppet behöver således inte vara det hinder som den ibland lurat mig att vara i analysen.

5.3.3 Handledning

Kombinationen av förnuft och känsla som ett redskap för den professionelle diskuteras även som ett redskap kollegor emellan. Den känsloreglering som respondenterna utgår ifrån i sitt empatiska bemötande mot brukaren kan de senare diskutera under handledning. De beskriver hur handledningen ska ge utlopp för känslor kring olika fall för att lättare ta sig vidare i relationen med brukaren.

om man tänker att du träffar då- som socialsekreterare en pappa- och du känner ett obehag, du får creepy vibes helt enkelt. Då kan du tänka “men vad får dottern då, eller sonen” Förmodligen så känner ju dom då samma sak. Eller inte exakt samma sak men- det är ju den personen som dom träffar hela tiden. Så det är viktigt- asså vi jobbar ju med känslor- det är vårt jobb tänker jag. (Robert)

Robert redogör här för hur den känsla som socionomen själv upplever i mötet med brukaren, under handledning kan användas för att tillsammans med kollegor förstå en utsatt individ bättre. Således beskrivs återigen reglerad empati som vägledning för ett rationellt ställningstagande vid senare tillfälle.

5.3.4 Skillnaden på känslor och att känna

Så kopplar du på din professionella roll och är liksom förstående fast du kanske inte alls förstår. [...] du kan ju inte förstå *alla*. Det kommer du aldrig kunna göra. Du kan inte känna empati för alla. (Robert)

Likt ”djupagerande” berättar Robert här om hur vikten av empati handlar om att bekräfta brukarens känsla, även fast du kanske inte känner något med personen. Hochschild (2012) utgår ifrån agerande i den professionella rollen. Det får mig att fundera kring äktheten i professionell empati. När jag först frågade Julia om en specifik situation då empati varit närvarande fick jag motfrågan “känt eller visat?”, som om de vore två skilda ting. Svårigheten blir en annan när det inte handlar om att reglera känslor från att ta över, utan att hitta förståelse för någon som du faktiskt inte förstår.

Holm (2005:128) dementerar helt uppfattningen om att det går att verka empatisk. Antingen kan du känna in andras känslor och visa empati eller så har du inte empati och då kan du inte heller använda dig av det i din professionella roll (ibid.). Samtliga deltagare beskriver empatin i överensstämmelse med Hochschilds (2012) ”djupagerande” i relation till sin yrkesroll; det är ett avvägande där de analyserar sina känslor och sedan distanserar sig i sin myndighetsroll för att kunna arbeta med empati i relation till brukaren. Det viktiga

är att brukaren bekräftas i sina känslor. Oavsett hur de beskriver empati så undrar jag om detta bekräftande av andras känslor upplevs som äkta för dem.

Julia: Där kanske man anstränger sig mer- och inte känner lika mycket empati med den specifika personen. Men ändå kan va empatisk till situationen han beskriver men där kanske man inte är lika genuin i empatin.

I: så då finns det någon typ av falsk empati då?

Julia: eller så är det att du frånkopplar det från det personliga [...] det kan ju va på andra hållet- att empatin finns i grunden men att man tar distans till att den här personen irriterar en och faktiskt känner efter empatin. (Julia)

Varken Julia eller Robert kopplar empati i sin yrkesroll till något som skulle vara oäkta. Det är en del av ”professionell” empati; att kunna känna med andra människor genom att identifiera känslan, trots att du kanske inte förstår.

5.4 Empati som hinder

5.4.1 Ett mänskligt bemötande

Professionalitet är att du ska kunna skapa en relation för att kunna skapa förändring liksom.. Och det gör du genom att ibland gå ner på klientens nivå om man får säga så. Asså- kunna va mänsklig. Även kunna använda sig själv som exempel ibland. Inte för mycket dock, det gillar jag inte [ohörbart]..för klienter tror ofta att vi är helt perfekta. (Robert)

Precis som Robert beskriver en känsla av att inför brukarna vara perfekt diskuterar Shulman (1999:162) problematiken med det i relation till empati och att reglera sina känslor. Socionomen ber brukaren öppna upp sig, vara ärlig och sårbar men samtidigt gör den professionelle i sin roll motsatsen (ibid.). Här kan återigen platsmarkörer appliceras på empirin. Robert beskriver hur socionomen ibland går ner på brukarens nivå för att vara mänsklig. Som jag tidigare belyst kommer det professionella skriptet med emotionell energi då empati regleras. Relationen socionom och brukare innefattar socionomens makt över brukaren, genom att visa känslor stämmer inte den status och relation som socionomen ”bör” göra anspråk

på, med hur denne agerar. Socionomen avviker då från det professionella skriptet och förlorar emotionell energi.

Lauris (2016) relativt nya studie bekräftar Shulmans (1999) farhågor kring en distanserad socionom. Utifrån hans kvalitativa studie visar resultaten att den nuvarande organiseringen och styrningen av socialt arbete skapar avstånd och likgiltighet. Likt Robert betonar Frida vikten av en human inställning till brukaren, men samtidigt lyfter flera av respondenterna hur andra faktorer spelar in för deras möjligheter att bygga relationer.

man har svårt att få saker och ting gjort om man går runt och känner mycket [skratt] går för mycket- in i någonting. Så kan det ju spela roll i ens arbetsuppgifter. För socialtjänsten handlar ju ganska mycket om att få saker och ting gjort. Det handlar ju ganska lite om- egentligen mänsklig kontakt. För att va helt ärlig. Det handlar ju mycket om att skriva, sköta processer rätt- enligt lagen och- alla regler kring det. Det är klart, du träffar ju klienter mycket men.. Du träffar ju din dator mer. (Robert)

Utifrån Roberts beskrivning ter det sig som att reglerad empati hjälper individen att fokusera på de uppgifter som krävs av organisationen. Lauris (2016) studie visar att hög arbetsbelastning och stress kan distansera socionomen för att orka med en ohållbar arbetssituation, vilket underminerar relationen mellan socionom och brukare. Likt dessa resultat, resonerar Robert kring oreglerad empati som ett hinder från att hinna allt som måste göras. Det är lättare att åta sig arbetet genom att vara avståndstagande och fokuserad.

5.4.2 Skuld och skam

Empirin visar även på andra aspekter som kan påverka socionomer och vrida dem mot organisationen snarare än det mer emotionella empatiska bemötandet. I diskussionen kring en empatilös socionom har Julia en intressant reflektion:

Julia: Juridiskt sett hade det kanske gått. Du kanske fattar jättebra beslut rent juridiskt för att du inte har någon empati. Framförallt om det är om du ska ta tuffa beslut.

I: men du menar då alltså att besluten blir annorlunda om man har empati?

Julia: man kanske tar mer hänsyn till personen om man har empati.

I: du tänker handlingsutrymme då eller?

Julia: exempelvis. Eller liksom- låter det dra ut på tiden för att man känner med personen. (Julia)

Utifrån Julias beskrivning framstår empati som försvårande för socionomen att ta beslut som går emot brukarens önskan. Kanske handlar reglering och distans också om att närhet och känslor försvårar möjligheten att göra ett bra jobb. Det blir tuffare att följa lagar och regler som inte stämmer överens med vad brukaren behöver. Känslan av att svika brukaren efter att ha bitt denne öppna upp sig, dela dennes känslor och bygga tillit är något många fasar för (Shulman 1999:142). Wettergren (2013:84f) menar att det går att undvika genom känslor av skuld och skam. Det professionella skriptet kommer med anvisningar om reglerad empati vilket hindrar individen från att känna för mycket. Om egna känslor ändå skulle uppstå kan det professionella skriptet genom skuld och skam vända socialarbetaren tillbaka i rätt riktning, mot organisationens lagar och policys (ibid.). Frida beskriver hur oreglerad empati vore att ”göra våld på sig själv och sina kollegor”, om det är en utlösande faktor till att socionomen frångår de regler som har bestämts på arbetsplatsen. Den oreglerade empatin kommer med skuld och skam, men dessa negativa känslor kan förändras till stolthet genom denna gemensamma moral som kommer av att lyssna till organisationen, och gruppen får således emotionell energi (ibid.).

Tidigare har handledning och dess relation till empati belysts i analysen; reglerande empati används då som redskap för förändringsarbetet med brukaren. Handledning öppnar upp för socionomen att diskutera känslor som uppstår i mötet med brukaren. Negativa känslor som skuld och skam kan reduceras genom bekräftelse och solidaritet inom gruppen, vilket bidrar till emotionell energi (Wettergren 2013:84). Respondenterna beskriver hur handledningen ska ge utlopp för känslor kring olika fall för att lättare ta sig vidare i relationen med brukaren. Samtidigt kan det tolkas som att nå tillbaka till de känslor som enligt emotionsregimen är ”rätta” och ”riktiga”, och vidhålla reglerad empati. Ur ett emotionssociologiskt perspektiv tar makten och den emotionella energins grepp

om individen sig uttryck genom att med hjälp av gruppen använda sig av exempelvis handledning, där de känslor som inte "ska" vara där arbetas bort. Handledning kan lika mycket framstå som en plats att få tala om känslor som är oacceptabla, som att vägledas till att trycka undan dem för att upprätthålla rådande emotionsregim.

5.4.3 Risker med empati

Utöver påverkan från omgivningen kan det vara påfrestande för socionomen att ständigt leta efter känslor som kanske inte stämmer överens med individens faktiska sinnesstämning. Det "djupagerande" som Hochschild (2012) beskriver uttrycks från flera håll som i längden skadligt om det inte finns ställtid att kliva ur agerandet. Risken ligger i att efterleva det professionella skriptet inom emotionsregimen så pass mycket att individen förlorar sig själv (Dahlgren & Starrin 2011:48). Robert spekulerar i eventuella nackdelar med empati i socialt arbete:

Robert: man kan förstå allt möjligt men man kan fortfarande också- man ska också veta vad man ska förkasta.

I: att man tappar någon typ av- moralisk kompass?

Robert: Ja men om man bara går runt och förstår hela tiden blir man till slut knäpp tror jag. Man får tycka- något annat än kanske det man faktiskt förmedlar i jobbet.
(Robert)

Denna moraliska kompass som jag och Robert diskuterar ovan blir enligt Wettergren (2013:57f) också en avvägning i privatlivet. Tidigare lyfte jag hur respondenterna resonerade kring skillnaden på att visa känslor i privatlivet respektive arbetslivet, något som inom en emotionsregim handlade om vilken typ av relation individen gör anspråk på. I slutändan handlar dock detta förhållningssätt om att individen inför sig själv ska framstå som i grunden samma person, oberoende av var denne befinner sig (ibid.). Hochschild (2012:47f) beskriver en diskrepans där individen ser tillbaka på en situation och funderar över om det var agerade utifrån tränad fantasi och reglerande av känslorna, eller om situationen var genuin och spontan. Det kan leda till tankar om vad som är

sant och inte, individen tvekar på vem denne är på riktigt (ibid.). Dahlgren och Starrin (2011:48) översätter denna diskrepans som ”emotiv dissonans”.

Du behöver inte tänka: “Jag är ju socionom.”. Ja, men det är du ju- på jobbet, men sen så är du ju inte det. (Robert)

Vidare i diskussionen från citatet ovan, och den moraliska aspekten som Robert belyser, fortsätter han att diskutera vikten av att inte fastna i en “empatibubbla” där individen bara förstår allt. Det är viktigt att ha kvar sig själv och stå för sina åsikter. Utifrån ”emotiv dissonans” kan det tolkas som att ”djupagerande” resulterat i ett standardiserat emotionsarbete där privatpersonen i socionomen gått förlorad. Det är mycket värre att inse att vi lurat oss själva än någon annan (Hochschild 2012:48).

5.4.4 Utmattningssyndrom

Klas: ..Nackdelen är ju att när du har ett människovårdande yrke så blir du ju- när det är intensiva perioder så måste du ju återhämta dig själv. Och då kanske du slår av på egna sociala relationer lite..

I: Att privatlivet kan bli lidande?

Klas: Aa det kan det nog bli. Man blir inte lika “social out” [skratt]. Vad ska man säga? Man kanske uppskattar det här med ensamtid ibland lite mer faktiskt. Man kanske inte ringer kompisarna lika ofta.. (Klas)

Klas beskriver här den största nackdelen med att vara socionom enligt honom. Dahlgren och Starrin (2011:9) skriver att genom att undertrycka en människas känslor gör du detsamma med dennes liv i sin helhet. Likt Roberts resonemang kan emotionsarbete utifrån Klas beskrivning förstås som en annan negativ påverkan på privatpersonen. Den ”emotiva dissonans” som Hochschild (2012) lyfter som ett problem i hennes känslor- och uttrycksregler kan ta över individen så mycket att privatlivet stängs av. Att kontrollera känslor kan utifrån Klas resonemang tolkas som en social utmattning, då reglerad empati är vad han utgår ifrån i sin professionella roll. ”Privat” och ”professionell” empati i denna analys skiljer sig så pass mycket att individen framställs som två olika personer; det går

inte att utifrån de två skripten ta avstamp från samma person (Wettergren 2013:57).

Hochschilds resonemang om ”emotiv dissonans” har vissa likheter med Charles R. Figleys (1995) diskussion kring olika utmattningssyndrom. Han utgår främst från “Compassion Fatigue”, där de som besitter störst kapacitet att känna och visa empati kan drabbas (Figley 1995:1f). I likhet med Figleys (1995) argument resonerar Frida kring vad som skulle vara positivt med ett yrkesliv som socionom utan empati:

Frida: Ja, man behöver ju inte va så engagerad... Man slipper engagera sig i andra människor.. [skratt]

I: slippa engagera sig?

Frida: ja, det lät ju någonting! Att inte engagera sig.. Att man- ser till sig och sin person kanske och- ja.. Närmast anhöriga och sånt. Nu låter jag ju som en psykopat!

I: nej nej nej [skratt] vi utgår ju ifrån att vi inte har någon empati!

Frida: ja precis.. Det som- det som är bra för mig. Att jag ser till det då da. [...] Det kan vara oerhört krävande i engagemang. Man ger mycket av sig själv, man får verkligen tänka till och vända ut och in på sig själv ibland. (Frida)

Fridas beskrivning av engagemang i relation till empati kan tolkas som en typ av emotionell utmattning. Det går att koppla tillbaka till flera argument som respondenterna fört kring risker med empati; däribland svårigheterna att ta rationella beslut som inte går i linje med brukarens önskan, och ett ständigt känslomässigt bemötande som hinder i möjligheten att jobba effektivt. Agevall, Jonnegård och Krantz (2017) betonar dock ett alternativ till emotionell utmattning där varken engagemang eller empatiskt bemötande har en negativ påverkan på socionomen. Stress och hög arbetsbelastning hindrar socionomen från att utföra den kärnverksamhet de är ute efter; att bygga och upprätthålla relationen till brukarna (ibid.). Således kan den påverkan som socionomer upplever empati medför, grunda sig i andra aspekter.

Empati tas flera gånger upp som påfrestande. Samtliga intervjupersoner betonar således det betydelsefulla med reglerande empati, där socionomen kontrollerar

och inte visar känslor. Vid flera tillfällen har detta understrukits i sammanhang där de annars känner för mycket. Här vill jag återkoppla till början av min analys och vikten av att skilja på att visa känslor och “att känna”. Empati innefattar i de flesta beskrivningar möjligheten att kunna särskilja den andres känslor från sina egna (Decety & Jackson 2004:73). Det innebär att känslor i sig inte behöver vara en risk i relation till begreppet. En tår skulle kunna vara just det, så länge det är av medkänsla. I respondenternas resonemang förändras empati då de beskriver *egna* känslor och att själv känna *för* någon, en förändring som kanske i själva verket inte längre är empati?

6. Avslutande diskussion

Syftet med min studie har varit att undersöka hur socionomer som arbetar i klientnära relationer med utsatta grupper betraktar betydelsen av empati. Jag har analyserat vilka utmaningar respektive möjligheter som kommer med empati i deras professionella roll.

6.1 Sammanfattning av resultat och analys

Socionomer betraktar empati som grundläggande i deras professionella roll, ett redskap som hjälper dem förstå brukarens känslor vilket således bygger en relation dem emellan. I analysen urskildes platsmarkörer utifrån olika varianter på empati beroende av vilken relation de beskrev och vilken roll de befann sig i. Den "privata" empatin tillåter individen att visa känslor i större utsträckning, medan den "professionella" utgår ifrån reglerad empati där socionomen håller inne på känslor.

Genom uttryck som "rätt nivå" och "professionell" i positiv bemärkelse avslöjade deltagarna att reglerad empati är eftersträvänsvärt, vilket springer ur rådande emotionsregim med tillhörande professionella skript. Utifrån Hochschilds (2012) begrepp "djupagerande" beskrev intervjupersonerna hur de reglerar empatin genom tränad fantasi, där de tar sig tillbaka till en situation då känslan infunnit sig och agerar därefter. Det handlar om reflekterande och analyserande i sin professionella roll, som tillsammans med kollegor i exempelvis handledning kan vägleda socionomen i mötet med brukaren.

Samtidigt var avståndstagandet från något annat än reglerad empati starkt, vilket gjorde att frågan varför blev en central tanke i mitt analyserande av materialet. En utmaning med empati är rädslan över att beslut som inte går i linje med brukarens önskan blir mycket svårare att ta. De lagar och regler som socionomer ska följa äventyras. Genom att reglera empati i den professionella rollen som socionom kommer bekräftelse och uppskattning. Det leder till emotionell energi, vilket beskrivs som en mänsklig drivkraft. Den emotionella energin låser den enskilde

vid gruppen istället för att avvika från de känslö- och uttrycksregler som gäller. Makten gör sig även påmind både i utbildning och handledning. De känslor som inte ska vara där hjälps åt att tryckas undan för den gemenskap och solidaritet som önskas i gruppen.

Till skillnad från respondenternas uttryckliga svar kring hur för mycket känslor kan påverka dem negativt så presenterar Hochschild (2012) en alternativ risk med reglerande empati där individen efterlever det professionella skriptet så mycket att denne förlorar sig själv. En diskrepans som respondenterna delvis bekräftar. Samtidigt kan emotionell utmattning grunda sig i arbetsbelastning annat än kontakten med brukaren, där den kärnverksamhet som socionomen önskar går förlorad. Respondenterna beskriver även en oro i att känna för mycket i sammanhang där brukarens känslor blir deras. Problemet ligger alltså inte i att visa känslor, utan vems känslor det handlar om i situationen.

6.2 Metodologisk reflektion

Jag är medveten om att jag inte kan göra generaliseringar eller dra några övergripande slutsatser utifrån en studie där jag intervjuat fem socionomer. Det har varken varit möjligt eller min mening. Att göra kvalitativa intervjuer anser jag dock vara bäst för att analysera känslor och tankar, vilket jag ämnat göra med min uppsats. Jag vill visa sidor som inte behöver vara generaliserande för alla socionomer eller vårt samhälle. De möjligheter och utmaningar som dessa fem respondenter lyfter med empati i socialt arbete är viktiga perspektiv att ha med sig ut i arbetslivet. Förståelsen är viktig för mitt empatiska bemötande gentemot brukare framöver, samt för att arbeta för en relation till brukaren som inte styrs av omvärlden. Dessa slutsatser väcker i sin tur tankar och funderingar inför framtida undersökningar där jag kan komma att öppna upp för perspektiv och dra slutsatser som är generaliserbara.

6.3 Kunskapsluckor för framtiden

Empati har genomgående i analysen varit föremål för rådande emotionsregimer och dess påverkan i den professionella rollen hos socionomer. Wettergren

(2013:32) beskriver hur ett samhälle utgår ifrån allmänt utbredda uppförandekoder, vilka förmedlas av skolor, media, arbetsplatser och familjer. Det väckte tankar kring framtida studier. Det hade varit intressant att se om den reglerade empati som respondenterna värdesätter så högt i sitt arbete också uppskattas av brukare. Kanske hade de önskat ett mer känslofyllt empatiskt bemötande? Alternativet är att de precis som dessa socionomer, ser på känslor som ett tecken på svaghet, dålig kontroll och irrationella beslut. Är det någon som brukaren vill ta hjälp ifrån? Således hade det varit spännande att göra en undersökning baserad på den nationella emotionsregim som råder i Sverige. Påverkar naturaliserade sanningar om emotioner i en given situation även den som tar emot hjälpen, och som är underordnad i den makt som relationen innefattar?

6.4 Egna reflektioner

Ur mina tankar kring framtida forskningsfrågor grundar sig även egna reflektioner av uppsatsens slutsatser. Det självklara i att reglera empati som professionell har genomsyrat varenda konversation sen undersökningen inleddes. Själv tror jag på en reglering av socionomens *egna* känslor; reglering som handlar om att inte ta fokus från brukaren, som hjälper socionomen att ta rationella beslut för brukarens bästa. Jag ser dock inga likhetstecken mellan dessa risker och en tår av medkänsla eller frigörande glädje. Däremot uppenbarar sig kopplingar mellan de hinder som studien avslöjat och rådande emotionsregim, där maktens grepp om människors känslor enligt mig är tydlig. Jag tror inte på för mycket empati, då lämnar vi begreppsdefinitionen om att kunna särskilja den andres känslor från sina egna och talar inte längre om empati. Jag tror inte på rätt, lämplig eller korrekt empati heller. Jag hoppas däremot på en framtid där det empatiska bemötandet inte alls hindras av en professionell hållning, som kräver människan ur socionomen.

7. Referenslista:

Agevall, Lena, Karin Jonnergård & Joakim Krantz (2017) *Frihet under ansvar eller ansvar under tillsyn*. Växjö: Linnaeus University Press.

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

Dahlgren, Lars & Bengt Starrin (2011) *Emotioner, vardagsliv & samhälle: en introduktion till emotionssociologi*. Malmö: Liber.

Davies, Karin (1999) Närhet och gränsdragning - att nå andra sorters kunskap genom deltagande observation.

I: Sjöberg, Katarina (red.) (1999) *Mer än kalla fakta - kvalitativ forskning i praktiken*. Studentlitteratur: Lund.

Decety, Jean & Philip L. Jackson (2004) The functional architecture of human empathy. *Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews* 3(2):71-100.

Figley, Charles R. (1995) Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview. I: Figley, Charles R. (1995). *Compassion Fatigue. Coping with Secondary traumatic stress disorder in those who threat the traumatized*. New York: Routledge.

Gair, Susan (2011) Exploring Empathy Embedded in Ethics Curricula: A Classroom Inquiry. *Advances in Social Work*, Vol 12, Iss 2, Pp 329-344.

Gerdes, E, Karin, Elisabeth A. Segal, Kelly F. Jackson & Jennifer L. & Mullins, (2011) Teaching empathy: a framework rooted in social cognitive neuroscience and social justice. *Journal of Social Work Education*. 47(1):109-131.

Green, Catherine Pauline (2016) *Emotional resilience and the professional capabilities framework : identifying what emotional resilience is, in the context of social work education, training and practice*. Diss., University of Derby.

- Hochschild, Arlie Russell (2012) *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley Calif: University of California Press.
- Holm, Ulla (2005) *Empati - att förstå andra människors känslor*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Ingram, Richard (2013) Locating Emotional Intelligence at the Heart of Social Work Practice. *The British Journal of Social Work*. 43(5):987-1004.
- Jacobsson, Katarina (2008) Den svårfångade kvaliteten. I: Sjöberg, Katarina & David Wästerfors (red.) (2008) *Uppdrag: Forskning: konsten att genomföra kvalitativa studier*. Malmö: Liber.
- Kalman, Hildur & Veronica Lövgren (2012). Etik i forskning och etiska dilemman. I: Kalman, Hildur & Veronica Lövgren (red.) (2012) *Etiska dilemman*. Malmö: Gleerups.
- Lauri, Marcus (2016) *Narratives of governing: rationalization, responsibility and resistance in social work*. Doktorsavhandling. Umeå: Umeå universitet.
- Nyström, Anne-Sofie (2012) Mellan empati och kritisk granskning? Forskningsdeltagande som risk. I: Kalman, Hildur & Veronica Lövgren (red.) (2012) *Etiska dilemman*. Malmö: Gleerups.
- Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015) *Från stoff till studie. Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Studentlitteratur: Lund.
- Shulman, Lawrence (1999) *The skills of helping individuals, families, groups, and communities*. Itasca, Ill. F. E. Peacock.
- Svedmark, Eva I. (2012) Att skydda individen från skada. En forskningsetisk balansakt. I: Kalman, Hildur & Veronica Lövgren (red.) (2012) *Etiska dilemman*. Malmö: Gleerups.

Vetenskapsrådet (2017) *God forskningssed*. Tredje uppl. Stockholm:
Vetenskapsrådet.

Wettergren, Åsa (2013) *Emotionssociologi*. Malmö: Gleerups.

8. Bilagor

8.1 Bilaga 1

8.1.1 Intervjuguide

Presentation av studien, gå igenom etiska ställningstaganden.

Inledande frågor

(Namn/Ålder/Kön)

- Berätta kort om organisationen du arbetar på
- Vad har du för anställning på organisation x?
 - Arbetsuppgifter
- Hur länge har du arbetat här?
- Hur kom det sig att du sökte dig till organisation x?
- Du är utbildad socionom, vad ligger bakom ditt yrkesval?
 - fördelar/nackdelar med professionen (utmaningar)
- Tre viktiga egenskaper som en socionom bör ha?

Definitionen av empati

- Hur skulle du definiera empati?
 - Är det något individen reglerar själv?
 - Har alla empati? (Vad kan det bero på)?
 - Skillnad män och kvinnor?
 - Värderingsfritt? Gott och ont?
- I din yrkesroll jobbar du nära andra - utsatta - människor. Hur ser du på empati i relation till det?
 - fördelar/nackdelar
- Kan du beskriva en situation då empati varit särskilt närvarande i ditt yrke? (förberedd fråga, skicka iväg till intervjupersonen innan mötet)

- Uppföljningsfrågor, sonderingsfrågor, preciserande frågor

Professionalitet

- Hur tänker du kring professionalitet i relation till empati?
 - negativt/positivt att visa känslor?
- Hur tror du att din yrkesroll hade sett ut utan (med mindre) empati?
 - fördelar/nackdelar

Begränsningar

- Upplever du några risker med empati? I så fall vilka?
 - yrkesroll/privat
 - utmattningssyndrom
 - Etiska dilemman
- Hur diskuterar ni begreppet empati på organisation x? (Indirekt fråga)
 - Är det din uppfattning också? Önskar du det var mer/mindre närvarande? Varför tror du det är så? (uppföljningsfrågor etc.)
- Har din syn på empati förändrats under yrkeslivet? Hur? Varför?
 - Annorlunda under studietiden?
- Hur närvarande har diskussionen kring empati varit under din karriär/i din utbildning?
 - Vilka fördelar/nackdelar ser du med att lyfta empati mer under utbildningen/på arbetsplatser?
 - Vad anser du behöver göras för att förebygga eventuella risker (de risker personen tagit upp nämns här) med empati?

Avslutande frågor

- Vill du ta upp något mer som du anser att jag inte berört angående empati?
- Har intervjun bidragit till funderingar eller perspektiv du inte haft tidigare? Vilka?

Tacka för medverkan, gå igenom etiska ställningstaganden igen.

8.2 Bilaga 2

8.2.1 Informantbrev

Hej,

mitt namn är Maria Lennde och jag läser termin sex på socionomutbildningen vid Lunds universitet. Under våren 2019 kommer jag att skriva min kandidatuppsats och söker därför personer som skulle kunna tänka sig att ställa upp på en intervju. Jag ämnar att undersöka empati i relation till socialt arbete och skulle därför vilja forska i hur socialarbetare resonerar kring ämnet utifrån olika aspekter i sin yrkesroll.

Tanken är att utföra enskilda intervjuer som beräknas ta ungefär 40-60 minuter. Jag kommer att aidentifiera alla individer och platser och som deltagare har du givetvis rätt att ta del av materialet om så önskas. Intervjuerna kommer enbart att användas som empiri i min kandidatuppsats. Ditt deltagande i studien är helt frivilligt och du har rätt att avbryta din medverkan när du vill.

Om du har några funderingar är det bara att höra av sig. Jag skulle bli oerhört glad och tacksam om du vill ställa upp på en intervju!

Med vänlig hälsning
Maria Lennde
ma1181le-s@student.lu.se

Handledare:
Kristina Göransson
kristina.goransson@soch.lu.se