



LUNDS
UNIVERSITET

Socialhögskolan

Copingstrategier för att motverka empatitrötthet inom socialt arbete

En kvalitativ intervjustudie om hur socialarbetare påverkas av ett klientnära arbete

Av: Ester Bäcklund och Julia Neij

Kandidatuppsats: SOPA63

HT 2020

Handledare: Karin Kvist Kullberg

Examinator: Cecilia Heule

Abstract

Authors: Ester Bäcklund and Julia Neij

Title: Coping strategies to prevent compassion fatigue within social work. A qualitative study about how social workers get affected by working close to their clients.

Supervisor: Karin Kvist Kullberg

Assessor: Cecilia Heule

This study aims at investigating what coping strategies social workers who work close to clients use to deal with possible compassion fatigue and stress that the work may entail. Further we want to observe how the concept of resilience is important for their well-being. To investigate this, eight semi-structured interviews were conducted with social workers who work in different workplaces, who all have continuous contact with their clients. The results of the study show that organizational factors are of great importance and can either lead to or reduce stress among social workers. The most common strategies that they used were to distance themselves through an active and meaningful leisure time, seeking social support by talking to colleagues, have continuous supervision within the organization or to focus on the positive changes clients make instead of the negative ones. Regarding age and experience, opinions varied as to whether this contributed to something positive, but most of the interviewees stated that experience taught them to find a better balance between work and their private life. Overall, the interviewees enjoyed their work, but all eight of them also reported symptoms of stress at times. Based on the stated symptoms and descriptions, it was concluded that all have experienced compassion fatigue as a result of their profession.

Keywords: social work, coping strategies, compassion fatigue, resilience and stress.

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare Karin Kvist Kullberg som har hjälpt oss under skrivandets gång. Din hjälp har varit ovärderlig.

Vi vill även tacka våra intervjupersoner som ställt upp på intervju. Med hjälp av era berättelser och tankar har denna studie varit möjlig!

Innehållsförteckning

Abstract.....	2
Förord	3
1. Inledning	6
1.1 Syfte	7
1.2 Frågeställningar.....	7
2. Kunskapsläge.....	7
2.1 Stress	8
2.2 Empatitrötthet.....	9
2.3 Strategier för hantering av empatitrötthet. Risk- och skyddsfaktorer.....	10
2.3.1 Organisatoriska faktorer	10
2.3.2Handledning och stöd.....	12
2.3.3 Egenvård och fritid.....	13
2.3.4 Empatitillfredsställelse	14
3. Teori	16
3.1 Teoretisk utgångspunkt	16
3.2 Copingteori.....	17
3.3 Resilience	19
4. Metod	20
4.1 Kvalitativ metod och förhållningssätt	20
4.2 Insamling av data	21
4.3 Urval och bortfall	22
4.4 Litteratursökning.....	23
4.5 Presentation av intervjupersonerna	23
4.5 Metodens tillförlitlighet.....	24
4.6 Studiens styrkor och svagheter.....	26
4.7 Bearbetning och analys	27
4.8 Etiska överväganden	27
5. Resultat och analys	28
5.1 Stress och empatitrötthet	29

5.2 Risk och skyddsfaktorer	30
5.2.1 Privatliv och fritid.....	30
5.2.2 Erfarenhet	32
5.2.3 Organisatoriska faktorer	34
5.3 Copingstrategier	36
5.3.1 Konfrontativ coping.....	36
5.3.2 Distansering	37
5.3.3 Självkontroll	39
5.3.4 Söka socialt stöd	40
5.3.5 Acceptera ansvar.....	41
5.3.6 Fly-undvikande	42
5.3.7 Positiv omvärdering.....	43
5.3.8 Planerande problemlösning	43
5.4 Sammanfattning	45
6. Diskussion	47
Referenslista	49
Bilaga 1 - Informationsbrev till intervjupersoner.....	51
Bilaga 2 - Intervjuguide.....	52

1. Inledning

Socialt arbete kan vara påfrestande på många vis. Det är ett yrke där den professionella förväntas utöva ett känslomässigt och empatiskt bemötande för att på bästa möjliga sätt hjälpa klienter som ofta befinner sig i en svår livssituation. Samtidigt som det kan vara givande att se framgång och bidra till motivation, finns det risker med att utföra ett sådant empatiskt arbete dagligen under en längre tid. Trots utbildning och erfarenhet så kan socialarbetare drabbas av vad vi i denna studie kallar för *empatitrötthet*, vilket innebär en slags emotionell utmattning som följd av att arbeta med empati i ett vårdande yrke.

Empatitrötthet är ett samlingsbegrepp som vi i denna studie har valt att använda för de olika begreppen: *secondary traumatization*, *vicarious traumatization*, och *compassion fatigue*. Vi kommer att använda den svenska översättningen *empatitrötthet* som samlingsbegrepp för att beskriva den emotionella påverkan den professionella kan drabbas av genom ett klientnära arbete. Med emotionell påverkan avser vi stress och empatitrötthet som uppstår på arbetsplatsen som en följd av klienters berättelser. Denna emotionella påverkan kan sedan i sin tur påverkas av organisatoriska faktorer och annat som kommer att diskuteras vidare. När vi refererar till ett klientnära arbete avser vi socialarbetare som har regelbunden kontakt med egna klienter.

Men hur förbereder sig den yrkesverksamma på denna påverkan? Eller snarare, går det att förbereda sig på det? Charles Figley (2002), professor i socialt arbete, menar att man som yrkesutövare inom det människovårdande yrket utsätts för risk genom att arbeta med människor i svåra livssituationer. Att höra om andras traumatiska upplevelser kan påverka individen på liknande sätt som att vara med om ett trauma själv. Enligt Isdal (2017) innefattar empatitrötthet både psykiska och fysiska känslomässiga reaktioner som kan uppkomma i samtal, vilka kan ske både medvetet och omedvetet. Författaren menar att detta är en fullkomligt naturlig aspekt av det vårdande yrket, som tyvärr har blivit en aning tabubelagt. Isdal (2017) berättar själv i sin bok *Medkänslans pris* om effekter hans yrke som psykolog för våldsutövare haft på honom. Exempelvis började han efter att ha varit yrkesverksam ett antal år kontinuerligt drömma mardrömmar om våld, blev rädd att släppa ut barnen då han fick för sig att samhället är fullt av våldtäktsmän, pedofiler och våldsutövare. Han blev även mer lättirriterad och arg, och skämdes för hur hans person förändrades.

Det svenska forskningsfältet har de senaste åren brett ut sig men vi anser det fortfarande finnas kunskapsluckor som behöver fyllas. Arbetsförmedlingen (2015) presenterar en studie från 2013 som visar att 65 procent av de kvinnliga socialsekreterarna på socialtjänsten upplevde svårigheter att koppla bort arbetet på fritiden. Utifrån den forskning vi tagit del av på fältet kände vi ett stort intresse för att undersöka detta vidare. Avsikten med denna studie är därför att genom intervjuer med socialarbetare undersöka om, och i så fall i vilken utsträckning socialarbetare är drabbade av empatitrötthet, samt om de har några strategier för att handskas med detta. Vidare ville vi skapa en djupare förståelse för vilka risk och skyddsfaktorer som kan identifieras av de genomförda intervjuerna samt vilka former av stöd våra intervjupersoner anser vara av vikt för att inte drabbas negativt av sitt arbete. Vår ambition med studien är således att tillföra mer kunskap kring hur yrkesverksamma inom socialt arbete påverkas av att höra om sina klienters traumatiska upplevelser samt att ständigt arbeta med sin empatiska förmåga.

1.1 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka och analysera hur yrkesverksamma socialarbetare som arbetar klientnära påverkas emotionellt av sitt arbete, samt vad de har för strategier och verktyg för att handskas med detta.

1.2 Frågeställningar

- Vilka erfarenheter har socialarbetare i klientnära arbeten av empatitrötthet?
- Vad har socialarbetare för strategier för att undgå att drabbas av empatitrötthet och stress på arbetet?

2. Kunskapsläge

Kunskapsläget kommer börja med en förklaring av ordet *stress*, för att sedan gå in på ett antal begrepp som ryms under *empatitrötthet*. Några av dessa begrepp är *vicarious traumatization*,

secondary traumatization och *compassion fatigue*. En kort beskrivning av begreppen kommer beskrivas för att visa på skillnaderna mellan dessa då de ofta förklaras separat i tidigare forskning. Samlingsbegreppet *empatitrötthet* kommer dock användas för att ringa in samtliga av begreppen. Senare i kunskapsläget kommer olika risk- och skyddsfaktorer för hantering av empatitrötthet lyftas. De risk- och skyddsfaktorer vi valt att lyfta är följande; organisatoriska faktorer, handledning och stöd, egenvård och fritid samt empatitillfredsställelse.

2.1 Stress

Lazarus och Folkman (1984:21) definierar begreppet *stress* som något som uppstår i relationen mellan individen och miljön när individen överstiger användandet av sina resurser, vilket då kan hota personens välmående. Stress kan uppkomma av mindre dagliga besvär i livet, och trots att dessa kan verka mindre dramatiska än stora omvälvande livsförändringar, menar författarna att de dagliga besvären har större inverkan på hälsa och anpassning (Lazarus & Folkman 1984:12). Alla individer hanterar stress olika, hos vissa uppstår oro och ångest medan andra kan känna sig utmanade snarare än hotade av känslan.

Welander, Astvik och Hellgren (2017:9,10) diskuterar i sin artikel olika faktorer som kan ha en betydande effekt för att utveckla stressrelaterad ohälsa hos personal inom socialtjänsten. De diskuterar den höga arbetsbelastningen, orimliga krav, samt känslan av att inte kunna yttra sina tankar och åsikter som riskfaktorer. Dessa faktorer kan enligt författarna öka stressen hos socialsekreterare på socialtjänsten. De delar upp dessa faktorer i psykosocial och organisatorisk arbetsmiljö. Den första handlar om kollegialt stöd, stöd från chefer och samspelet mellan personalen på arbetsplatsen i övrigt. Den organisatoriska arbetsmiljön innefattar istället de villkor och förutsättningar som finns på arbetsplatsen.

Tidigare studier visar att det ställs höga krav på de enskilde socialsekreteraren för att hantera den obalans som finns mellan de resurser som finns på arbetsplatsen och de behov klienten har (Welander, Astvik & Hellgren 2017:10). Dessa krav har lett till att socialsekreterare har varit tvungna att hitta strategier för att hantera den negativa inverkan dessa krav har på individens hälsotillstånd. De motstridiga krav som socialsekreteraren kan uppleva i kombination med att

upprätthålla sin professionella roll är också en faktor som kan leda till stressrelaterad ohälsa. Denna slutsats kunde även författarna själva fastställa i samband med den egna genomförda studien.

2.2 Empatitrötthet

Som tidigare nämnt används samlingsbegreppet *empatitrötthet* i denna studie. På engelska kan detta översättas till det ursprungliga begreppet *compassion fatigue*. Compassion fatigue omfattar de negativa emotionerna som uppstår i arbetet och kan brytas ner i två tänkbara kategorier: *utbrändhet* och *sekundär stress* (Stamm 2010:8). Utbrändhet innefattar ofta känslor som utmattning, frustration, ilska och depression. Sekundär stress handlar mer om arbetsrelaterat upplevt trauma; både direkt upplevt trauma och sekundärt trauma som den professionella får höra om genom sina klienter.

Vicarious traumatization är ett liknande begrepp som de som är beskrivna ovan. Detta förklaras av Saakvitne (2012:447) som en upplevelse som kan drabba den personen som hjälper en annan individ som upplevt trauma. Effekterna av vicarious traumatization kan finnas kvar lång tid efter man arbetat med traumatiserade klienter, och effekterna av detta kan bland annat vara sömnproblem, oro, och katastroftankar. Extra svårt kan det bli om man som hjälpare själv går igenom en kris eller trauma i sitt liv. Det kan då bli svårt att separera sina egna känslor med de känslor ens klient har. Man kan säga att man blir som en "vikarie" för sin klients trauma.

Pirelli, Formon och Maloney (2020:1) skriver att studenter och nyexaminerade yrkesverksamma inom människovårdande yrken löper större risk att drabbas av vicarious trauma då de kan uppleva mer stress i att balansera olika roller som professionell, men även att det inte ges samma stöd till denna grupp. Därför bör mer fokus och resurser läggas på att utbilda och därmed förebygga att nyblivna yrkesverksamma inom området drabbas av bland annat vicarious trauma på arbetet (Pirelli, Formon & Maloney 2020:2,4).

Showalter (2010:239), psykoterapeut och författare, skildrar hur yrkesverksamma inom människovårdande yrken ständigt är utsatta för sekundär traumatisering och vad detta kan få för konsekvenser. Författaren beskriver att de som i större utsträckning känner sympati för sina klienter också löper större risk att drabbas negativt av sina klienters traumatiska upplevelser.

Utöver den negativa inverkan som det människovårdande yrket kan ha på den professionellas mentala hälsa lyfter Showalter (2010:240) även hur det kan drabba individens fysiska hälsa i form av huvudvärk, sömnproblematik och depression. Det finns en risk för socialarbetare att “bli vad de jobbar med”, och att detta kan i sin tur leda till compassion fatigue.

Figley (2002:1434) beskriver att empati och sympati är bland det viktigaste i ett professionellt möte mellan en klient och socialarbetare för att klienten ska anförtro sig åt den professionella och för att mötet ska kunna hjälpa klienten. Författaren menar att det är empatin som gör den professionella öppen för att ta in sina klienters traumatiska berättelser. Det är dock även detta som leder till att socialarbetaren kan drabbas av empatitrötthet, och beskrivs av författaren som en del av “hjälparyrkets baksida”. Figley (ibid.) beskriver likt Showalter (2010:240) ovan att de socialarbetare som i större utsträckning känner empati för sina klienter är även de som löper större risk att drabbas av sekundär stress. Detta genom att ta sig an och känna med sina klienter i deras känslor och traumatiska upplevelser.

2.3 Strategier för hantering av empatitrötthet. Risk- och skyddsfaktorer.

2.3.1 Organisatoriska faktorer

Asker Palmer (2019:32) redogör för organisationens viktiga roll i att skapa stödjande arbetsmiljöer med förebyggande arbete för att de professionella inte ska drabbas av sekundär stress. Hon beskriver värdet av att ventilera och reflektera med sina kollegor kring det som uppstår på arbetet då det känns mer givande att prata med människor som jobbar inom samma område då de har större förståelse för det än någon som inte arbetar människovårdande (Asker Palmer 2019:118). Konsekvenserna av att inte visa stöttning gentemot sin personal kan leda till psykiska och fysiska åkommor såsom utmattning och utbrändhet vilket vidare arbetsgivaren får betala för i form av att ersätta personal och lära upp dessa på nytt (Asker Palmer 2019:31).

Welander, Astvik och Hellgren (2017:9,10) presenterar i sin artikel forskning som visar att genom ett personalorienterat ledarskap där chefen visar omtanke och intresse för personalens välbefinnande så kan ångest och oro reduceras på arbetsplatsen. I det långa loppet kan detta minska risken för sjukfrånvaro och uppsägningar. Författarna skiljer på öppna och tysta arbetsplatser och

menar att de öppna arbetsplatser, där medarbetare vågar prata öppet kring vad de upplever som positivt och negativt på arbetsplatsen, främjar en god hälsa hos personalen till skillnad från om det är en tyst arbetsplats som inte innehåller utrymme för att yttra sina åsikter.

I en liknande studie gjord av Aronsson (2014) framkommer det att läkare som har tillgång till arenor för att framföra synpunkter på arbetsförhållanden känner större lojalitet till sin organisation. Studien visar även på ett starkt samband mellan att få tillgång till arenor och att kunna nyttja sin högsta kompetens, samt att kunna framföra sina åsikter kring arbetsplatsen. Således framgår det att yrken med hög kunskapsanvändning bör se till sin personals åsikter och påverkan i yrket, samt få nyttja sin högsta kompetens för att trivas på arbetsplatsen. Känner de inte detta minskar känslan av lojalitet till chef och organisation, och risken för att individerna lämnar sin arbetsplats blir högre.

Astvik och Melin (2013) har gjort en studie på socialarbetare och undersökt hur de hanterar den arbetsbelastning som ställs på dem. De beskriver att socialarbetare ofta väljer mellan att hålla sig till sina arbetstider men må dåligt över att de inte hinner med vad de ska, alternativt att hinna med vad de ska men då få jobba över. Båda alternativen gör socialarbetare trötta och stressade, och leder ofta till att de inte kan koppla av arbetet när de kommer hem (Astvik & Melin 2013:65). En strategi som de använder för att motverka detta är att sänka ambitionsnivån på arbetet, och hålla sig till vad de anser vara *good enough*. Andra väljer även att lämna sin arbetsplats som lösning på den höga arbetsbelastningen, eller att säga ifrån och stå upp för sig själv, sina behov och begränsningar (Astvik & Melin 2013:68,69).

Handlingsutrymme är även något som kan spela roll för socialarbetares trivsel på arbetsplatsen. Ponnert och Svensson (2016:587) framför argument från andra skribenter som menar att ett minskat handlingsutrymme är ett exempel på en avprofessionalisering, och att ett förhöjt handlingsutrymme istället kan stärka en känsla av jurisdiktion och professionalitet. De lyfter även författare som hävdar att socialt arbete är unikt på det viset att jurisdiktion inte är en möjlig strävan på samma sätt som andra professioner eftersom komponenterna av arbetet är komplext och ständigt i förändring (Ponnert & Svensson 2016:590). Det sociala arbetet kräver en viss mängd handlingsutrymme för att kunna hantera oväntade och oförberedda situationer, vilket i sin tur innefattar professionell kunskap och kompetens (Ponnert & Svensson 2016:591).

Ponnert och Svensson (2016:588) diskuterar vidare följderna för de professionellas handlingsutrymme av ett allt mer standardiserat arbetssätt som begränsar den professionellas flexibilitet i sina beslut, vilket i grunden är en viktig aspekt för att kunna bemöta individer i deras unika situation. De lyfter även den positiva aspekten av ett minskat handlingsutrymme som kan innebära att den professionella kan luta sig mot de byråkratiska reglerna, som reducerar den enskildes ansvar för beslutstagande (Ponnert & Svensson 2016:591). En mer standardiserad arbetsmetod kan betraktas som en minskad tillit till den professionellas omdöme, samtidigt som professionalitet mer och mer har blivit kopplad till manualer och organisatoriska värden. Denna nya typ av professionalitet kan betraktas som en kvalitetssäkring som innehåller kontinuitet i beslutsfattande (Ponnert & Svensson 2016:594).

2.3.2Handledning och stöd

Pirelli, Formon och Maloney (2020:7) diskuterar i sin artikel att stöd och hjälp från kollegor, ledning och handledare på arbetsplatsen kan utgöra en skyddsfaktor och minska risken att drabbas av utbrändhet. Det menar de beror bland annat på att med hjälp av kollegor och annat stöd på arbetsplatsen kan de hjälpas åt att inte jobba över samt att inte ta med jobbet hem, vilket i sin tur minskar risken för utbrändhet. Showalter (2010:240) menar att det är viktigt att ta stöd och hjälp av kollegor som befinner sig i samma situation och att det är varje individs ansvar att prata om detta med andra på arbetsplatsen. Även Welander, Astvik och Hellgren (2017:10) lyfter vikten av det sociala stödet från exempelvis kollegor och ledning som en viktig skyddsfaktor. Detta stöd kan fungera preventivt mot stressrelaterad ohälsa och i det långa loppet även mot utbrändhet.

Att känna tillit till sina kollegor samt att släppa på prestigen på arbetsplatsen menar Asker Palmer (2019:113,148) kan hjälpa till att undvika svåra moraliska ställningstaganden. Istället lyfter hon vikten av att ta hjälp av varandra samt att dela med sig av såväl sina framgångar som sina misstag (ibid.). Handledning är också en faktor som kan bidra till välmående på arbetsplatsen, samt öka känslan av "medkänslotillfredsställelse". Handledaren bör ha kunskap om sekundär traumatisering för att kunna hjälpa de professionella att bearbeta de trauman som de fått ta del av, samt bidra med en känsla av ärlighet, trygghet och öppenhet i gruppen där de professionella känner sig trygga.

Konsekvenser av att inte få bearbeta sina upplevelser kan leda till meningslöshetskänslor, cynism, uppgivenhet och att bli känslomässigt avtrubbad menar Asker Palmer (2019:150,151). Oberoende av hur mycket erfarenhet den professionella har så är handledning av stor vikt för att kunna processa dennes upplevelser. Det är upp till varje enskild individ att denne får processa det den varit med om, och personalen ska inte känna skuld för att handledaren kan bli traumatiserad av deras berättelser. Skulle denne i sin tur bli traumatiserad ska denne också få tillgång till handledning för att bearbeta det (Asker Palmer 2019:152,153).

2.3.3 Egenvård och fritid

Som tidigare nämnt är det viktigt att komma ihåg att socialarbetaren inte är mer än människa och därför också behöver råd och stöttning, vilket lätt kan glömmas bort när denne samtidigt ses som expert inom området (Figley 2002:1439). Även då professionella inom det människovårdande arbetet har genomgått utbildning i att hantera andras känslor och har tillgång till kontinuerlig handledning hindrar inte detta dem från att drabbas av negativa konsekvenser av sina klienters mående (ibid.). På lång sikt finns det risk att drabbas av utbrändhet. Faktorer som kan leda till detta är bland annat upplevd känsla av för lite terapeutisk framgång, misslyckande att nå egna förväntningar på samtalen och empatiskt engagemang (McCann & Pearlman 1990:133).

För att minska denna negativa påverkan finns det olika strategier att ta till. En aspekt som Isdal (2017:29) lyfter är vikten av att vara förberedd på yrkets påverkan. Istället för att uppmana nyexaminerade terapeuter eller liknande att inte ta med sig arbetet hem menar han att de borde förberedas på att de *kommer att* ta med sig arbetet hem. Pirelli, Formon och Maloney (2020:241) menar dock att det finns strategier som kan förebygga att socialarbetare tar arbetet med sig hem, bland annat genom kunskap om effekter av ett människovårdande yrke samt att ta väl hand om sig själv. Isdal (ibid.) framhåller att en stor brist i hans psykologutbildning var att det inte gavs tillräckligt med verklighetstrogen information om effekterna av det människovårdande yrket. Även Asker Palmer (2019:113) lyfter vikten av att kunna koppla av arbetet på sin fritid. Hon menar att det är viktigt att finna en ritual som gör övergången mellan arbete och privatliv tydlig. Denna övergång menar hon kan tydliggöras av en promenad hem från jobbet eller en kort meditation.

Karbouniaris m. fl. (2020:5) har gjort en dokumentanalys och undersökt både kvalitativa och kvantitativa studier mellan 2015 till 2019 med fokus på hur socialarbetares egna erfarenheter och upplevelser påverkar deras professionella roll. De förklarar hur det på 90: talet växte en rörelse kallad "peer supporters" inom vård för psykisk hälsa, där egna erfarenheter från den professionella värdesatts. Inom detta skiljer författarna på begreppen "experiential knowledge" och "experiential expertise". De beskriver det förstnämnda begreppet som att ha egen erfarenhet och kunskap inom ett område, och den sistnämnda som att ha denna erfarenhet men också ha förmågan att hjälpa andra som befinner sig i samma situation som en själv gjort. Cirka 45 till 75 procent av personal inom mentalvård uppger sig ha själva varit med om traumatiska händelser tidigare i livet, och samtidigt som det kan gynna en arbetsplats att ha personal med egen erfarenhet av den problematik de arbetar med, kan de professionella utan sådan personlig erfarenhet känna sig underlägsna i jämförelse med dem (ibid.)

De slutsatser som kunde fastställas i studien var att många professionella som använde sig av sina egna erfarenheter i arbetet ansåg detta kunna bidra till något positivt i klientens utveckling. Att kunna känna empati och en djupare förståelse för klienterna samt att kunna bidra med hopp hos denne var några av de faktorer de professionella med egen erfarenhet ansåg sig ha. De ansåg att deras egna livserfarenheter kunde gynna klienten och därmed även samhället i stort. Vidare tar författarna upp att studien visat att det även kan vara gynnsamt för den professionella själv att dela med sig och använda sig av sina egna erfarenheter i arbetet (Karbouniaris m. fl. 2020:10–12).

2.3.4 Empatitillfredsställelse

Asker Palmer (2019:135) lyfter den positiva aspekten av att arbeta med empati i sitt yrke. Hon menar att detta kan medföra ökad empatisk förmåga både i yrkesrollen och till sin omgivning på fritiden. Författaren använder sig av begreppet *empatitillfredsställelse* som hon förklarar som positiva känslor som uppstår i arbetet i form av stolthet av att kunna hjälpa människor. Detta kan i kombination med en stöttande arbetsplats förebygga sekundär traumatisering och göra att arbetet känns mer meningsfullt. Även Showalter (2010:241) lyfter aspekten av den positiva inverkan som arbetet kan få på individens privatliv. Hon menar att genom att lära sig att reflektera över sig själv och sina egna handlingar kan man hitta en balans som skapar utrymme för att personens yrkesliv kan ha en positiv inverkan på personens privatliv och inte tvärtom (ibid.).

I McFaddens (2020) studie som handlar om att arbeta med barn som far illa så framkommer det att trots att arbetet i en viss bemärkelse är negativt då man som socialarbetare får ta del av många barns drabbade livssituation, så visar även studier att många ser det som ett givande yrke. Några av de positiva aspekterna är att de känner att de gör ett värdefullt arbete som hjälper människor i deras liv, att de får prestera på ett personligt plan, samt känner arbetstillfredsställelse (McFadden 2020:164). Andra skäl till att man väljer att stanna på en sådan arbetsplats kan bland annat vara att man får en emotionell koppling till arbetsplatsen eller sina klienter, att man känner sig skyldig att stanna, eller att konsekvenserna av att lämna är värre än att stanna (McFadden 2020:165).

Asker Palmer (2019:98) går igenom olika metoder för hur yrkesverksamma som i sitt dagliga arbete löper risk att drabbas av sekundärt trauma kan använda för att ta hand om sitt eget och sina klienters välmående. Hon menar att det viktigaste verktyget är att lära känna sig själv genom att identifiera vad man triggas av samt hur kroppen och psyket reagerar på dessa triggers. Vidare lyfter Asker Palmer (ibid.) vikten av att varje enskild individ måste hitta sina egna verktyg för att hantera det de får höra om, och att de verktyg som fungerar bäst är de som personen själv tror på. Det finns alltså ingen universell sanning om vilka metoder som fungerar bäst för att handskas med det trauma man är med om eller får höra om, utan det gäller att varje person hittar sitt sätt.

Som vuxen har man ett eget ansvar för att ta hand om sig själv (Isdal 2017:39). Vi behöver alla individuella lösningar för hur vi ska leva så att vi fungerar bäst. När vi är på vår arbetsplats har däremot vår arbetsgivare och våra kollegor en stor del av ansvaret för att se till vårt mående. Och då både på arbetsplatsen, samt de eventuella effekterna det kan ha på oss även utanför arbetet. I yrken som hjälper eller vårdar andra människor exponeras vi i olika grad för jobbiga händelser. Sådana händelser som sker dagligen tenderas att lätt *normaliseras* av oss människor. Man kan säga att de blir *habituerade*, alltså att vi slutar reagera på dem eftersom vi vänjer oss. Dessa händelser tenderar att bli mer diffusa och svåra att lokalisera som en ursprunglig källa till negativ psykisk påverkan, men på lång sikt kan de vara skadliga för vårt psykiska mående om de inte bearbetas korrekt (ibid.).

Folkman m. fl. (1986:571,572) använder sig av *kognitiv teori* för att undersöka hur 150 personer hanterar fem stressade situationer som de stöter på i sin vardag, detta för att se hur

individer anpassar sig på olika sätt till somatiska eller psykiska hälsotillstånd. De analyserar personliga faktorer och egenskaper, *primary appraisals* (hur en person angriper en stressfull situation och om det finns risk att situationen kan skada individen), *secondary appraisal* (vilka olika strategier som kan användas i situationen) och *coping* (kognitiva tankar och beteenden för att hantera situationen). De menar att beroende på hur en person angriper ett problem och vilka strategier denne använder påverkar individens hälsotillstånd och psykiska symptom.

Copingstrategier kan antingen hantera stress eller förtrycka den, och vilka strategier som används beror på en blandning av biologiska och psykiska faktorer. Ett yrke som drabbas av mycket stress är sjuksköterskeyrket. Detta har Bodys-Cupak m. fl. (2018) undersökt genom att låta 110 sjuksköterskestudenter i Polen som gör sin första års praktik som sjuksköterskor svara på en enkät om hur de hanterar den stress som medför av yrket. Urvalet bestod av 97,3% kvinnor som var mellan 20 till 29 år gamla. Av dessa svarade 54,5% att de upplevde svåra eller jobbiga situationer rätt ofta och 60% led av svår stress. De vanligaste copingstrategierna studenterna uppgav att de tog till vid stressfulla situationer var vad de i studien kallade för *active coping*, eller *seeking for emotional support*. Därefter kom *dealing with something* eller *searching for instrumental support*, följt av *planning*, *acceptance*, *positive reappraisal*, *turn towards religious* eller *denial* (Bodys-Cupak m. fl. 2018:13).

Det framkom även i studien gjord av Bodys-Cupak m. fl. (2018:13) att vid låga stressnivåer tog studenterna allt oftare till strategier i form av att omvärdera händelserna till något positivt eller att använda sig av humor, och vid högre stressnivåer fokuserade de istället på strategier av ansvarsfrihet och undvikande. De jobbigaste upplevda situationerna som studenterna upplevde var den interpersonella kontakten med patienter, deras anhöriga eller annan personal. Det näst jobbigaste var problem som handlade om arbetsmiljön (Bodys-Cupak m. fl. 2018:16).

3. Teori

3.1 Teoretisk utgångspunkt

Som socialarbetare arbetar man ofta med tunga livsöden som kan komma att påverka en på många olika sätt. För att hantera detta har vi alla olika strategier. För att fördjupa förståelsen av de

strategier som socialarbetare i våra intervjuer använder sig av har vi valt att använda oss av *Copingteorin* eller *The Coping Theory* som utgångspunkt i vår studie (Lazarus & Folkman 1984). Coping kommer från engelskan och betyder ”hantering”. Denna teori undersöker olika strategier som individer använder för att tackla problem som uppstår, det kan vara genom att överkomma, tolerera eller minimera problemet i fråga (Folkman m. fl. 1986:572).

Vi har valt att använda oss av Copingteorin då vi ansåg att en central del av våra intervjupersoners berättelser var just strategier för att hantera det de är med om på arbetet. Coping-fenomenet har varit aktuellt inom psykologin sedan en lång tid tillbaka och har använts inom bland annat psykoterapi där den syftar till att kartlägga copingstrategier hos professionella. Lazarus och Folkman (1984:141) definierar coping som en anpassning av sitt beteende för att kunna hantera olika uppstådda situationer, med syfte att inte överskrida sina egna resurser. Denna definition av begreppet kommer att användas vidare i uppsatsen.

Utöver teorin om coping har vi även valt att använda *resilience* som teoretisk utgångspunkt i vår studie. *Resilience* är ett begrepp som kan användas för att hjälpa till att förklara skillnader i hur socialarbetare påverkas av sitt människovårdande yrke där man kontinuerligt möter människor som far illa (McFadden 2020). Den svenska översättningen av begreppet är motståndskraft och med hjälp av detta fenomen har vi undersökt varför vissa socialarbetare blir påverkade av yrket, medans andra inte blir det i lika stor grad. Vi har bland annat kollat på faktorer såsom ålder, erfarenhet och omgivande faktorer för att se vad det är som skapar resilience hos våra respondenter.

3.2 Copingteori

För att hantera stress som uppstår föreslår Lazarus och Folkman (1984:117) olika så kallade *copingstrategier* som människor använder sig av. Dessa delas upp i två underkategorier; *problemfokuserad* (problem-focused) och *emotionsfokuserad* (emotion-focused) coping. Problemfokuserad coping handlar om att ha ett brett perspektiv av problemorienterade strategier, att kunna definiera problemet, hitta alternativa lösningar och kunna väga för- och nackdelar (Lazarus & Folkman 1984:152). Emotionsfokuserade copingstrategier handlar om att förneka vad som sker för att undvika jobbiga känslor. I det långa loppet leder detta till ökad ångest då man

lever i förnekelse tills det jobbiga inträffar, och hanterar då detta sämre (Lazarus & Folkman 1984:154).

Hur en individ hanterar olika situationer i livet och vilka strategier de tar till påverkar individens anpassningsförmåga till olika konsekvenser av händelser. Dessa visar Folkmans m. fl. (1986) studie där de undersökt hur 150 individer hanterar diverse somatiska och psykiska symptom, och vad detta resulterar i vad gäller anpassning. Folkman m. fl. (1986:574,575) presenterar totalt åtta copingstrategier. Dessa är följande: *Confrontive coping* (t.ex. att uttrycka sin åsikt gentemot en person eller stå på sig i sina åsikter), *distancing* (t.ex. att ignorera problemet och låtsas som det inte hänt), *self-controlling* (t.ex. att inte agera ut sina känslor direkt utan avvakta något), *seeking social support* (t.ex. att nå ut till sina kontakter och prata om det som skett), *accepting responsibility* (t.ex. att be om ursäkt och stå för något man gjort fel), *escape-avoidance* (t.ex. att försöka dämpa sina känslor genom alkohol eller liknande, sova mer eller undvika att träffa människor), *planful problem solving* (t.ex. att leta upp lösningar för problemet och göra en handlingsplan över vad som ska göras) och *positive reappraisal* (t.ex. att känna att man kommit ur situationen starkare än man tidigare var).

Denial och *avoidance*, alltså förnekande och undvikande strategi, innebär att genom att förneka eller undvika de problem eller känslor som uppstår kan individen uppleva det som lättare att handskas med till en början, men i det långa loppet kommer personen troligen få betala för detta då de jobbiga känslorna kommer att uppstå i efterhand. På samma sätt kommer den som är mer vaksam på dessa situationer och möter det som händer utan att undvika det att uppleva det som jobbigare till en början men i längden känna sig mer tillfreds. Detta eftersom de då är bättre förberedda när liknande situationer uppstår igen och har då bättre insikt kring hur de ska hantera liknande situationer (Lazarus & Folkman 1984:134,135).

För att bekräfta denna teori tar författarna upp en studie av Janis som har undersökt hur personer som står inför en operation hanterar denna oro och vad detta kan få för konsekvenser för individens välmående på längre sikt (Lazarus & Folkman 1984:134). Resultaten visade att de som inte uppvisade någon eller mycket lite oro innan operationen var de som mårde sämst efter operationen. Detta resultat tyder på att ju mer en person förbereder sig på de jobbiga känslorna som kan uppstå i samband med en situation eller händelse kommer att kunna hantera den smärta eller jobbiga känsla bättre i det långa loppet (ibid.). Genom att använda sig av förnekelse hindras

hjärnan att förbereda sig på hotfulla situationer, vilket i det långa loppet kan leda till bland annat depression (Lazarus & Folkman 1984:136).

Författarna lyfter även vikten av *socialt stöd* som copingstrategi. Att få stöd av personer i sin närhet kan fungera förebyggande mot stress och de fysiologiska åkommor som stress kan medföra hos en individ. Vidare bryter Lazarus och Folkman (1984:250) ner socialt stöd i tre olika kategorier som utgör olika funktioner hos individen. Dessa är: *emotionellt stöd*, som innefattar att ha någon prata med som en kan lita på. *Informativt stöd* menar de snarare handlar om någon som kan ge råd eller bidra med information, och på det viset stötta. Den tredje typen av socialt stöd är det som innefattar de mer *konkreta delarna* såsom att ta hand om och hjälpa till med praktiska sysslor. Om man kan lita på att man får det stöd som behövs när jobbiga situationer uppstår, kommer detta ge en positiv effekt på ens hälsa och man kommer därmed att fungera bättre (Lazarus & Folkman 1984:250).

3.3 Resilience

Resilience är ett begrepp som kan användas för att hjälpa till att förklara skillnader i hur socialarbetare påverkas av sitt människovårdande yrke där man kontinuerligt möter människor som far illa. På svenska betyder resilience *motståndskraft*, och innebär förmågan att hantera motgångar eller svårigheter. Det finns dock en definitionsproblematik kring begreppet och det råder flera olika åsikter om vad det verkligen innebär, samt vilka faktorer som leder till att man får det. Resilience kan betraktas som antingen ett personlighetsdrag som man föds med, eller som något man kan utveckla genom livet och erfarenheter. Somliga forskare menar att motståndskraft är individuell, och vad som kan upplevas som en styrka hos en person, är inte detta hos en annan. Andra menar att man kan känna sig stark i olika typer av situationer och hantera dessa bra, medan man känner sig mer sårbar och svag i andra. Det råder även åsikter som menar att motståndskraft byggs upp genom att klara av jobbiga situationer, och att sådana krävs för att man ska kunna utveckla det (McFadden 2020:165).

McFadden (2020:164) har gjort en kvalitativ intervjustudie där socialarbetare som arbetar med barn som far illa påverkas av detta både positivt och negativt. För att undersöka detta jämfördes 15 socialarbetare som lämnat sin arbetsplats med 15 socialarbetare som valt att stanna.

Resultatet från McFaddens (2020:169) studie visade på stor betydelse av att ha en god relation till chefer, och att detta upplevdes kunna stärka socialarbetarnas motståndskraft i arbetet. De som fick kontinuerlig konstruktiv och stärkande handledning, samt hade en god relation till sin chef, valde i större utsträckning att stanna på sin arbetsplats. Detta gav dem bättre förutsättningar till att klara av stressiga situationer i yrket och ökade deras professionella effektivitet (McFadden 2020:170). Utöver stärkt motståndskraft från chefer och kollegor, kan detta även vara något en får från det sociala kontaktnätet. (McFadden 2020:166)

Psykiateren Asker Palmer (2019:17) lyfter den mänskliga överlevnadsfaktorns koppling till utvecklandet av sekundär traumatisering. Hon menar att individen har en strävan efter att visa sig stark och oberörd, vilket bottnar i en överlevnadsinstinkt. Samtidigt har människor också den emotionella, mer känsliga sidan som är minst lika viktig i fråga om individens överlevnad. För att gynna sin hälsa gäller det att hitta en balans mellan emotionell styrka och svaghet, vilket kan kopplas till begreppet resilience.

4. Metod

4.1 Kvalitativ metod och förhållningssätt

Vi har valt att använda oss av kvalitativ metod i vår studie. Kvalitativ metod kännetecknas av att fokus ligger på ord snarare än siffror (Bryman 2008:340). Då syftet med vår studie har varit att skapa en djupare förståelse för våra intervjupersoners berättelser ansåg vi denna metod är mest var mest relevant. I och med att vi valde att använda oss av semistrukturerade intervjuer hade vi förberett en intervjuguide bestående ett antal frågor där intervjupersonerna fick stor frihet att utforma svaren som de själva ville. Beroende på hur intervjun artade sig höll vi dock inte alltid oss till frågeformuläret utan lät samtalet ta sig naturligt. Vi valde att utföra denna typ av intervju då det lämnar utrymme för att under samtalens gång uppehålla oss vid vissa specifika frågor som vi ansåg var en lämplig metod för att besvara frågeställningarna (Bryman 2008:415).

Vi har använt oss av en blandning av ett induktivt och deduktivt förhållningssätt i vår studie, alltså ett så kallat *abduktivt* förhållningssätt. I och med att vi har en teori om att socialarbetare drabbas av sitt arbete i form av empatitrotthet så har vi varit öppna för att våra

intervjuer har kunnat leda oss i andra riktningar, vilket talar för ett abduktivt förhållningssätt. Våra semistrukturerade intervjuer öppnade för att låta intervjun styra empirin, och de begrepp och teorier vi hade med oss öppnade upp för samtal kring dessa (Ahrne & Svensson 2014:218,219).

4.2 Insamling av data

Vi har utfört semistrukturerade intervjuer med åtta socialarbetare som utför klientnära arbete. Inför intervjuerna hade vi förberett en intervjuguide bestående av öppna frågor som gav frihet både för oss och för våra intervjupersoner att styra intervjun i en viss riktning. Att vi valde semistrukturerade intervjuer berodde på att vi ville undersöka känslor, tankar och reflektioner främst kopplade till begreppen stress, empatitrötthet, resilience och coping. Vid intervjutillfällena började vi med att förklara studiens syfte, etiska riktlinjer, deltagarnas rättigheter, samt ge en kort definition av de begrepp vi använder oss av. Vidare ställdes mer generella bakgrundsfrågor för att sedan gå in djupare på intervjupersonens personliga erfarenheter. Genom denna utformning kunde vi skapa en tydlig struktur som gynnar både intervjupersonen och oss själva, men samtidigt ge utrymme för flexibilitet under intervjuens gång (Bryman 2008:419).

Efter samtycke från deltagarna valde vi att spela in intervjuerna på mobiltelefonen för att slippa ta anteckningar under samtalets gång, samt för att underlätta för kodningen av vårt material. Lind (2014:127,128) beskriver vikten av dokumentation av det insamlade materialet inom kvalitativ metod för att kunna gå tillbaka till den insamlade datan för att i efterhand kunna kategorisera och jämföra denna. Deltagarna informerades innan intervjutillfället om att deras namn kommer att avidentifieras, samt att materialet endast skulle komma att användas för studiens syfte. De fick även information om att det endast är vi studenter, samt eventuellt vår handledare, som kommer att ta del av det transkriberade materialet (Lind 2014:133).

Utformningen av intervjuguiden skapades med inspiration av tidigare forskning och i samförstånd med vår handledare för att försäkra oss om att våra frågor kunde ligga till grund för analysen. Parallellt med genomförandet av intervjuerna fick vi ändra om i kunskapsläget då vi insåg att mycket av det våra intervjupersoner pratade om inte var empatitrötthet kopplat till klienterna utan framförallt stress i relation till organisatoriska faktorer. När vi märkte att detta mönster hos intervjupersonerna valde vi att undersöka forskningsfältet som handlade om stress

inom människovårdande yrken och utvidgade därmed avsnittet om tidigare forskning så att det även täckte detta.

På grund av rådande pandemi så genomfördes alla intervjuer över den digitala plattformen Zoom eller Skype. Vi höll en av oss ansvarig för genomförandet av intervjun medan den som inte höll i intervjun observerade och tog anteckningar kring synpunkter på innehåll och utformning. Den granskande personen fick även under intervjuens gång eller i slutet komma med synpunkter eller ytterligare frågor till intervjupersonen. Denna uppdelning under intervjuerna skapade en tydlighet samt minskade risken för att lägga oss i varandras frågor och därmed skapa förvirring för oss själva och för intervjupersonen.

4.3 Urval och bortfall

Vi valde att utföra ett *målstyrt urval* för att hitta intervjupersoner, vilket innebär att vi sökte upp särskilda verksamheter och tillfrågade därigenom en speciell yrkesverksam grupp för att hitta individer som var lämpliga för vår studie. Då målet med studien var att belysa färre men mer djupgående upplevelser inom ämnet valde vi att söka oss till individer som är verksamma inom området (Bryman 2008:350,434). De verksamheter vi tog kontakt med valde vi utifrån våra krav om att intervjupersonerna skulle arbeta klientnära samt människovårdande. Sju av våra åtta respondenter var utbildade socionomer. Det alla hade gemensamt var den nära kontakt de hade med sina klienter.

Vi valde att skicka ut e-post till verksamhetschefer på fem olika avdelningar på socialtjänsten i Lund där personalen uppfyllde de krav vi hade, varav tre skickade ut mejlet vidare till sin personal. Vi kontaktade även en kvinnojour, samt tillfrågade två närstående till oss om kollegor till dem ville ställa upp på intervju. Dessa personer arbetade inom socialpsykiatri och på missbruksboende. I de mejlen vi skickade ut redogjorde vi kort för vilka vi var och vårt syfte med kontakten. Vi bad dem att vidarebefordra vårt mejl till personalen på deras avdelning för att de sedan skulle kunna ta kontakt med oss direkt. I mejlet bifogade vi även ett informationsbrev där all information om studien samt intervjuerna fanns (se bilaga). Detta blev ett så kallat *snöbollsurval* då vi kontaktade en person som i sin tur kontaktade personer som var lämpliga för studien (Bryman

2008:434). Vi strävade efter att få cirka åtta respondenter som tackade ja till intervju, detta med anledning att vår studie ska nå en viss *mättnad* (Bryman 2008:436). Detta mål lyckades vi uppnå.

Det främsta krav vi hade när vi sökte upp våra intervjupersoner var att de skulle arbeta klientnära, vilket innebar att vi valde att utesluta vissa yrkesverksamma socialarbetare där det krav kring begreppet ett klientnära arbete inte uppfylldes. Denna avgränsning gjorde vi då vi utgick från att socialarbetare som arbetar i nära kontakt med sina klienter löper större risk att påverkas känslomässigt av sitt arbete. Med klientnära arbete avser vi dem som har daglig kontakt med klienter, och kontinuerligt även träffar dem. Alla våra intervjupersoner var kvinnor och var mellan 24 till 50 år gamla. De hade allt ifrån 7 månader till 20 års yrkeserfarenhet som socialarbetare och hade befunnit sig på den arbetsplats de var på under studiens genomförande mellan 2 månader och 6 år.

4.4 Litteratursökning

För att hitta relevanta artiklar till vår studie har vi använt oss av databaserna LUBsearch, SwePub och Libris. Där har vi med hjälp av våra nyckelord funnit tidigare forskning som vi haft användning för i kunskapsläget. Genom denna sökmetod har vi även funnit artiklar som har hjälpt oss att skapa en överblick över ämnet samt för att definiera de begrepp vi använt oss av. Utöver vetenskapliga artiklar har vi lånat litteratur i fysisk form från bibliotek. Även där har vi använt oss av våra nyckelord, samt sökt litteratur efter författare som vi hittat via vetenskapliga artiklar eller med hjälp av vår handledare.

4.5 Presentation av intervjupersonerna

Nedan följer en kortare presentation av våra intervjupersoner. Med utförare menar vi personer som arbetar genom att utföra behandling eller insatser som blivit beviljade genom myndighetsutövning, och med verkställare menar vi dem som tar besluten om dessa insatser.

Anna, 47 år.

Profession: Socionom. Utredare, socialtjänsten. Arbetat som socionom ca 20 år, på nuvarande arbetsplats drygt 6 år.

Caroline, 47 år.

Profession: Socialarbetare. Utförare. Vuxenenheten, resursenheten. Arbetat som socialarbetare ca 12 år, på nuvarande arbetsplats i nio år.

Elin, 24 år.

Profession: Socionom. Verkställare/socialsekreterare inom socialpsykiatrin. Arbetat som socionom i cirka ett år, på nuvarande arbetsplats samma tid.

Kerstin, 50 år.

Profession: Socionom. Behandlare på socialtjänsten. Arbetat som socionom i 26 år, på nuvarande arbetsplats sex år

Kristin, 43 år.

Profession: Socionom. Utredare på socialtjänsten. Arbetat som socionom ca 13 år, på nuvarande arbetsplats 3 år.

Olivia, 35 år.

Profession: Socionom. Arbetar på kvinnoboende. Arbetat som socionom i 5 år, på nuvarande arbetsplats cirka 4 år.

Signe, 27 år.

Profession: Socionom. Arbetar på kvinnoboende. Arbetat som socionom 7 månader, på nuvarande arbetsplats samma tid.

Vera, 26 år.

Profession: Socionom. Utförare på socialresursförvaltningen. Arbetat som socionom i ett år, på nuvarande arbetsplats cirka två månader.

4.5 Metodens tillförlitlighet

Då vi utfört en kvalitativ studie kan det diskuteras huruvida begreppen *reliabilitet* och *validitet* är tillämpningsbara. Dessa begrepp kan delas in i fyra olika kategorier. Det första begreppet är *extern reliabilitet* som avgör den mån undersökningen är möjlig att upprepas och få samma resultat. Detta

begrepp är svåra att applicera på kvalitativ forskning eftersom man inom denna forskning snarare söker efter djupgående och kontextuella svar, och inte generaliserbarhet som är desto viktigare inom kvantitativ forskning. *Intern reliabilitet* ser till forskarnas grad av överenskommelser av vad de observerar i samband med sin studie. Detta är applicerbart på denna studie då vi är två författare. För att uppfylla detta kriterium har vi varit överens om syftet med studien, samt att ha kommunicerat under studiens gång kring hur vi tolkat det som framkommit (Bryman 2008:352).

Intern validitet ser till att de teoretiska idéerna som utvecklas under studiens gång stämmer väl överens med de observationer, eller inkommen empiri från intervjuerna. Då denna studie är av abduktiv art har våra primära begrepp och teorier ändrats i takt med inkommen empiri från intervjuerna. Detta eftersom vi undersökt subjektiva upplevelser hos våra intervjupersoner. Slutligen används även begreppet *extern validitet* inom forskning för att avgöra studiens tillförlitlighet, men då främst i kvantitativa studier då den ser till generaliserbarheten till andra situationer och miljöer. Detta begrepp kommer således inte diskuteras vidare i denna studie (ibid.).

Bryman (2008:354–356) ger exempel på andra begrepp som är mer applicerbara inom kvalitativ forskning för att kunna mäta studiens tillförlitlighet. Dessa begrepp kräver inte generaliserbarhet till resten av populationen eller kravet på att studien ska kunna *replikeras*, alltså att man ska kunna upprepa studien och då få samma resultat. De två grundbegreppen är *tillförlitlighet* och *äkthet*, som vardera delas in i mindre kategorier. Tillförlitlighet delas in i *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* och *en möjlighet att styrka och konfirmera*. Som forskare bör man resonera kring dessa aspekter för att kunna motivera sin framtagna empiri och erbjuda tillförlitlig forskning. På grund av tidsbrist har vi inte använt oss av så kallad *respondentvalidering*, alltså kommunicerat till de deltagande om hur vi tolkat det material vi samlat in för att säkerställa deras godkännande kring att vi uppfattat deras yttranden korrekt. Detta kan ses som en svaghet i studien då det är viktigt att materialet inte ska bli färgat av oss och våra förutfattade meningar och tolkningar.

Man bör även som forskare kolla på sin studie och insamling av data med en kritiskt granskande blick, och kan i mån av andras tid be om hjälp av kollegor i form av kritisk granskning av den framtagna forskningen. Därav har vi fokuserat mer på att tillsammans resonera kring hur materialet kan uppfattas utifrån, och vara öppna gentemot varandra om våra fördomar och tolkningar. Vi har även haft kontinuerlig handledning som gett oss nya infallsvinklar. Detta är

också av vikt med anledningen av att som tidigare nämnt bevisa sin strävan mot objektivitet samt att materialet inte har blivit påverkat av forskarens egna uppfattningar eller vilja (Bryman 2008:355). Ahrne och Svensson (2015:228) beskriver vikten av denna medvetenhet kring att se sina förutfattade meningar och “favoritbegrepp”, samt hur dessa kan komma att styra sorteringen. För att minimera risken av detta valde vi att utföra kodningen separat för att vid ett senare tillfälle gå igenom det tillsammans.

4.6 Studiens styrkor och svagheter

Vår studie innehåller både styrkor och svagheter. En svaghet är att vårt urval kan ha färgat resultatet eftersom personerna vi ville intervjua krävde erfarenhet och viss kunskap inom området, vilket gjorde att vi sökte oss till dessa personer specifikt. Detta kan ha lett till att de hade en förförståelse för ämnet, som alla verksamma socialarbetare inte nödvändigtvis har. Även den förförståelse som vi hade kring ämnet, som vi skapat genom tidigare forskning, kan ha gjort att vi riktade intervjuerna ett visst håll eller dröjde oss kvar vid vissa frågor längre än andra. En svaghet är även att fyra av våra intervjupersoner är kollegor till närstående till oss, vilket kan ha påverkat deras svar i intervjuerna. För att vara så opartiska som möjligt under intervjuerna valde vi att den ena av oss som hade minst koppling till personen i fråga fick utföra intervjun. Vi valde också att transkribera varandras intervjuer för att undvika ytterligare färgning av materialet.

En styrka denna studie har är att frågeställningarna anses ha blivit besvarade och att intervjuerna blev djupgående och nyanserade. Genom att vi var väl förberedda men samtidigt öppna för nya infallsvinklar blev varje intervju unik, och intervjuguiden lämnade utrymme för intervjupersonernas egna tankar och reflektioner. Intervjuerna höll sig inom ämnets ramar men gav ibland svar som föll utanför vår hypotes om att socialarbetare upplever empatirötthet av det klientnära arbetet. Detta gjorde att vi fick gå tillbaka i den tidigare forskningen för att hitta sådant som fokuserade mer på organisatoriska faktorer istället för endast hantering av sekundär stress. Samtidigt anser vi att det var detta som gjorde studien unik då den tillför något viktigt inom fältet.

4.7 Bearbetning och analys

Precis som Bryman (2008:428) beskriver så spelas kvalitativa intervjuer oftast in då det är av vikt både *vad* intervjupersonerna säger och *hur* de säger det. Chansen att kunna analysera detta ökar även om man har materialet inspelat så att fokus inte behöver läggas på att ta anteckningar under själva intervjun. Vi har efter genomförda intervjuer transkriberat materialet där vi till viss del tagit hjälp av de *tecken* som Bryman (2008:469,470) exemplifierar. Dessa olika tecken står för olika viktiga delar av materialet, såsom pauser och betoningar. Vi har alltså beaktat vad som sägs mellan raderna och har i transkriberingen skrivit ut när intervjupersonerna använder ljud som till exempel suckar, pauser eller skratt. Precis som Bryman (ibid.) redogör för så kan *hur* saker sägs vara av stor vikt för analysen av materialet där vissa betoningar eller ljud inte bör ses som tillfälligheter utan snarare kan utgöra en viktig del av intervjupersonernas yttranden.

Efter transkriberingen har vi arbetat för att bli så bekanta som möjligt med vårt utskrivna material genom att läsa materialet flera gånger, som om vi inte kände till det sedan innan (Ahrne & Svensson 2015:222). Detta för att eventuellt upptäcka nya väsentliga delar av materialet som vi inte tidigare tänkt på, men som kan skapa nya kategorier (ibid.). När vi gått igenom det transkriberade intervjuerna har vi kodat materialet genom att skriva kommentarer och markera viktiga delar av innehållet som vi tror kan vara av vikt för resultatet. Vi har letat efter återkommande ord, känslor och tankar i materialet och därefter skapat mönster och kategorier (Ahrne & Svensson 2015:224). I det transkriberade materialet har vi funnit mönster av sådant som bestått av allt från en upprepande känsla hos respondenterna till något som bryter mönstret och inte tillhör det vanligt förekommande.

4.8 Etiska överväganden

Vetenskapsrådet (u.å.:5) använder sig av begreppen *forskningskravet* och *individskyddskravet* för att förklara hur forskning inom ämnesrådet för humaniora och samhällsvetenskap bör bedrivas för att visa på resonemang kring skada kontra nytta inom forskning. Det är inte alltid forskning kan levas upp till dessa krav helt och hållet, men en diskussion kring dem bör finnas med för att visa

att de funnits med i åtanke. Individskyddskravet är indelat i fyra kategorier av huvudkrav: *informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*.

Enligt informationskravet ska vi som forskare informera samtliga deltagare i studien att deras medverkan är frivillig och att de när som helst kan dra sig ur. Denna information framförde vi till deltagarna innan vi inledde våra intervjuer för att försäkra oss om att de var medvetna om på vilka premisser de ställde upp. Vi inhämtade även samtycke från dem, som samtyckeskravet innebär. I samband med detta informerade vi om vad syftet med studien är, samt var den kommer att publiceras (Vetenskapsrådet u.å.:7,9).

Konfidentialitetskravet framhäver vikten av tystnadsplikt samt en respektfull och korrekt hantering av känsliga uppgifter, och slutligen innebär nyttjandekravet att “uppgifter insamlade om enskilda personer får endast användas för forskningsändamål” (Vetenskapsrådet u.å.:14). För att följa dessa kriterier har vi varit tydliga i vår kommunikation till intervjupersonerna, och framhävt vikten av deras integritet, respekt och gränser för att de inte ska känna sig kränkta eller överkörda i studien. Därav har vi innan intervjuerna informerat samtliga inblandade om deras rättigheter.

Då vår studie kan upplevas vara av känslig karaktär har vi inte förberett allt för djupgående frågor, utan låtit intervjupersonen styra intervjun själv. När vi kommit in på personens hälsotillstånd eller liknande har det varit för att intervjupersonen själv känt sig trygg att prata om detta. Vi har inte intervjuat någon som för tillfället är sjukskriven eller uppgett sig vara utbränd. Då vi anser att vår forskning kan komma att bidra till kunskap inom området och lyfta viktiga frågor angående det psykiska välmåendet hos socialarbetare, och andra liknande professioner inom människovårdande yrken, överväger studiens nytta den eventuella skadan den kan ge för de inblandade. Socialt arbete är ett viktigt yrke, men för att de professionella ska kunna hjälpa människor i utsatta situationer är deras mentala hälsa av vikt för att kunna hantera de effekter som yrket på sikt kan innebära.

5. Resultat och analys

I detta avsnitt behandlas resultaten av intervjuerna samt analys av empirin. Resultatet kommer fokusera på huruvida intervjupersonerna har upplevt empatitrötthet som följd av sitt yrke, vilka

copingstrategier de använder för att hantera detta, samt hur begreppet resilience kan kopplas till risk- och skyddsfaktorer. Analysen har delats upp i tre delar: *stress och empatitrötthet*, *risk- och skyddsfaktorer* och *copingstrategier*. Copingstrategierna är i sin tur indelad i de åtta olika copingstrategierna Folkman m. fl. (1986) tar upp. För att förenkla läsningen har copingstrategierna översatts till svenska i rubrikerna.

5.1 Stress och empatitrötthet

Majoriteten av våra intervjupersoner beskriver att de lyckas hålla en god distans till sina klienter för att inte bära på deras känslor. De uppger dock att det är oundvikligt att inte påverkas, och därför är det viktigt att lära sig hur man hanterar det. Detta är i likhet med vad Isdal (2017) menar med att man kommer att påverkas av ett människovårdande yrke, vilket gör det extra viktigt att vara förberedd på dess konsekvenser. Kerstin, som arbetar på socialtjänsten som behandlare, förklarar att hon är en person som får många berättelser till sig av klienter. Hon menar att om personer känner sig trygga så kommer berättelserna. Då kvittar det vilken typ av profession man har. För Kerstin är det viktigt att berätta vidare vad hon får höra, och de gånger som hon inte fått möjlighet till detta har hon känt sig stressad.

Så det är inte så att jag påverkas hela tiden i varje stund, men om jag får mycket traumaberättelser och inte får berätta dem vidare så märker jag att jag blir mer trött, det är lättare att man hamnar i hopplöshet eller att man... att man tar över brukarens känslor.
- Kerstin

Vera arbetar via en bemanningspool och hoppar in som vikarie på ett boende för personer med aktivt eller tidigare missbruk. Hon uppger att på grund av att hon inte är fast anställd så uteblir handledning. Att inte få bearbeta eventuell sekundär traumatisering eller reflektera över de berättelser man får till sig i ett människovårdande yrke kan ge symptom som sömnsvårigheter, irritation, trötthet och kan på lång sikt leda till utbrändhet (Showalter 2010; Asker Palmer 2019; Pirelli, Formon & Maloney 2020). Vera menar att utebliven handledning påverkade henne i en negativ riktning där hon kände att hon inte fick utrymme att ventilerat det som hänt på arbetet, vilket är i likhet med det författarna ovan beskriver. Vera är även en av de som märkt av flest

negativa följder av att arbeta med utsatta människor. En av följderna hon märkt av är att det kan vara svårt att släppa rollen som socialarbetare på sin fritid. Hon uppger följande:

Det är så lätt att man kommer hem från jobbet och man fortsätter i sin socionomroll med sina vänner. Och så börjar folk förvänta sig det. Det utgör en fara verkligen att man är så van vid det. Att man är så van vid att lyssna. Och då kan man bli så jävla trött. Snacka om empatitrött. Att man fortsätter jobbet när man kommer hem.

- Vera

Signe beskriver ett tillfälle där hon reagerade starkt på en händelse som uppstod på jobbet där hon blev påmind om något hon själv varit med om. Saakvitne (2012) menar att det kan bli extra svårt om man som professionell går igenom en egen kris och samtidigt ska hjälpa andra, vilket är i likhet med det intervjuperson Signe beskriver nedan. Detta kan enligt Saakvitne (2012) göra det svårt att skilja på sina egna känslor och sin klients, vilket kan leda till effekter av *vicarious traumatization*. Detta betyder att man vikarierar för någon annans trauma, vilket både kan ge psykiska och fysiska följder. Signe uppger följande:

För typ tre veckor sen så var det en klient som jag varit kontaktperson till som fick en panikångestattack. Jag hade varit uppe och ätit lunch och när jag kom tillbaka så låg hon på golvet på kontoret. Mina kollegor var väldigt lugna och professionella men det kom åt mig som fan. Jag började gråta och blev lite chockad på ett sätt för att jag tänkte att man får höra så himla mycket, varför kom det här åt mig så mycket? För att trots att allt blev okej så påverkade det här mig jättemycket. Och jag funderade på vad det var och jag tror kanske att det påverkade mig på grund av att min bror har varit väldigt sjuk och känslan av att inte veta vad som händer. Den här personen måste åka till sjukhuset och vi har ingen aning om vad det är. Jag tror verkligen att det personliga och professionella blev för nära.

- Signe

5.2 Risk och skyddsfaktorer

5.2.1 Privatliv och fritid

Många av intervjupersonerna framhöll en meningsfull fritid med avkoppling och sysselsättning som viktigt för att kunna koppla av arbetet. Upplevelsen av att det som uppstår på arbetet påverkar

personen på sin fritid varierar hos intervjupersonerna. Dock betonade många vikten av gränssättning mellan arbete och fritid, samt att vara i trygga miljöer med personer de mår bra av. Flera av våra respondenter lyfte fysisk aktivitet, samt att umgås med personer man tycker om som viktiga delar av sin fritid. Några av våra intervjupersoner nämnde också att vägen till och från arbetet kunde fungera som ett tillfälle att släppa de tankar och känslor som uppstått på arbetet och fungerade därmed som en skyddsfaktor i deras vardag. Både Signe och Anna uppgav att de cyklar till och från jobbet vilket ger dem tid för reflektion och ensamtid. Signe uppger följande:

Jag brukar cykla hem och antingen ringa någon och inte prata om jobbet eller så brukar jag lyssna på P1 för att det lugnar mig. [...] Snacka skit med min syrre eller mina polare och göra något helt annat som inte har med jobbet att göra. Det är mina strategier.
-Signe

Ovanstående kan kopplas till det Asker Palmer (2019) lyfter om att skapa en tydlig gräns mellan arbete och privatliv. Hon menar att en ritual på väg hem från jobbet kan fungera som en gränssättning och därmed hjälpa en att separera arbete och privatliv. Intervjuperson Signe beskriver ovan att hon har hittat en strategi som hjälper henne att släppa arbetet på fritiden som går ut på att prata i telefon eller lyssna på radio, denna strategi är i likhet med den ritual Asker Palmer (2019) redogör för ovan. Som tidigare nämnt i kunskapsläget så råder det delade meningar på forskningsfältet kring om det helt går att lämna arbetet på plats eller om det snarare handlar om att lära sig hantera att man kommer ta med sig arbetet hem. Även våra intervjupersoner har haft delade uppfattningar om detta. Kerstin är en av de som tycker ämnet angående empatitrötthet och bearbetning är viktigt. Hon uppger följande:

Nej men det är att jag tänker att det är en naturlig del av jobbet, att det är något man gör precis som att jag kommer och går på arbetstider så pratar jag också om mina ärenden. Det är en del av jobbet. Det tror jag är det viktigaste. För jag ser det som en, det är en del av jobbet. Alltså man kan inte jobba såhär och inte någonsin bli påverkad, då är det dags att sluta jobba. Då är man inte till hjälp.
- Kerstin

Vår intervjuperson Caroline tar upp husdjur som en viktig aspekt i hennes liv för att koppla av. Hon har själv hästar som hon spenderar mycket tid med, och majoriteten av hennes umgänge träffar

hon genom denna hobby. Carolines sätt att hantera sitt arbete liknar copingstrategin *distancing* som handlar om att skifta fokus från det jobbiga till något mer avkopplande för att få tankarna på annat (Folkman m.fl. 1986). Distanseringen kan dock te sig på olika vis. Många av våra intervjupersoner förklarar en ökad distansering till vänner och bekanta i takt med att ha börjat arbeta inom det människovårdande yrket. Signe har även hon ibland svårt att inte låta jobbet påverka henne på fritiden. Ett problem hon har, som hon beskriver det som, är att hon engagerar sig i sociala frågor och brinner för att hjälpa människor även på sin fritid. Detta är i likhet med vad Showalter (2010) menar med att det finns risk för socialarbetare att "bli vad de arbetar med". I sin tur är detta en faktor som i längden kan leda till empatitrötthet. Signe uppger följande:

Men det som är jobbigt ibland när man kommer hem från jobbet och är helt slut är att jag också har ett ideellt engagemang som också tar mycket tid och energi. Det handlar hela tiden om den här balansen mellan vad ska jag skita i och vad måste jag hantera? Och den är jävligt svår.
- Signe

5.2.2 Erfarenhet

Ovan nämnda strategier kan också kopplas till begreppet resilience. Både erfarenhet och privatliv i övrigt verkar vara två starka faktorer i välmåendet som blir extra viktiga när det handlar om att arbeta med utsatta människor. Vad gäller erfarenhet så kan man identifiera sina behov för att hitta sin egen balans och på så vis finna harmoni i sitt arbete (Showalter 2010). En annan viktig komponent Showalter (ibid.) lyfter är kunskap om problemen, såsom sekundär stress och empatitrötthet, vilket en viktig del i att inte drabbas negativt av arbetet. Även kunskap är något som kan komma med erfarenhet och tid. Man lär sig helt enkelt vad man triggas av och strategier för att hantera detta. Pirelli, Formon och Maloney (2020) menar att nyexaminerade yrkesverksamma inom människovårdande yrken löper större risk att drabbas negativt av den stress som kan uppstå på arbetet då det kan vara svårare att hitta en balans i sin yrkesroll som ny på fältet. Figley (2002) hävdar dock att oavsett vilken utbildning en individ har hindrar detta inte en från att drabbas negativt av sina klienters mående. Vi återkom till detta ämne under våra intervjuer för att skapa oss en uppfattning av hur våra intervjupersoner såg på detta. En av dem uttryckte sig då såhär:

Men nu känner jag att jag har fått en annan balans, att jag har lättare att lägga det ifrån mig. Det är vissa saker, som när jag gjort någon väldigt upprörd eller förbannad över någonting, som jag kan ta med det hem och sova dåligt eller så, men förut kunde jag känna energimässigt att det påverkade mig varenda dag, en tung energi liksom, men så har jag det inte längre utan det har jag lärt mig att hantera.

-Olivia

Även Elin tar upp vikten av ålder och erfarenhet inom yrket som socialarbetare. Hon är 24 år gammal och menar på att hennes knappa erfarenhet kan vara till hennes nackdel då hon inte har hunnit lära sig helt att släppa arbetet helt när hon kommer hem. Som person beskriver hon sig själv som en väldigt lugn person som har svårt att stressa upp sig, vilket hon menar är till hennes fördel. Hon säger att hon ofta tar med sig funderingar hem som till mestadels handlar om problemlösning och vad hon själv hade kunnat göra för att göra situationen bättre. På följdfrågan angående vad det kan bero på svarar Elin följande:

Det har jag nog upplevt hela tiden och jag utgår från att det har med min ganska korta erfarenhet att göra, att jag inte har lärt mig förhålla mig till att ens ha ett fast jobb och liksom... som man går till varje dag och har en massa komplexa problem. Det har inte tillhört vardagen som varken student eller timvikarie.

- Elin

Isdal (2017) diskuterar som tidigare nämnt vikten av att personer som arbetar inom vårdande yrken kommer att ta med sig sitt yrke hem, och därav är det viktigt att lära sig att förhålla sig till detta. En intervjuperson säger att man vore omänsklig om man inte påverkades av yrket. Flera av intervjupersonerna uppger även att socialt arbete är speciellt då man använder sig själv som verktyg i sin professionella roll. Kerstin säger följande:

Jo men vi kommer påverkas. Alltså jag tänker man kan ju hamna i att man omskriver det, man kan ju också ha en bild av sig själv att jag är inte en sådan som går i däck, eller jag är inte en sådan som blir sjukskriven, eller går in i väggen. Och då håller man ju på med massa försvarsmekanismer istället. Och då kan det ju gå ganska långt innan man vaknar till.

- Kerstin

Något Kristin diskuterar är aspekten av att själv ha varit med om jobbiga skeenden i livet som en styrka, vilket kan göra att det är lättare att förstå sina klienter. Detta kan kopplas till begreppet resilience på det viset att man vänder sina tunga erfarenheter till en styrka (McFadden 2020). Kristin lyfter dock även att man bör ha arbetat med sig själv innan man hjälper andra, vilket är i linje med vad Asker Palmer (2019) menar med att man bör hitta en balans mellan emotionell styrka och svaghet. Kristin uppger följande:

*Det tror jag att många inom människovårdande yrken, att man har en ambition att hjälpa andra för att man själv vet hur det är att vara utsatt, det tror jag är en styrka om man kommer ut på andra sidan och man har bearbetat sina egna känslor och kommit vidare.
- Kristin*

5.2.3 Organisatoriska faktorer

Många av intervjupersonerna nämnde problem som ofta är kopplade till samarbetssvårigheter inom den egna organisationen eller andra samarbetspartners. På arbetsplatser där personalen inte upplever att de har en chef som är mån om deras välmående har detta kunnat urskiljas som en riskfaktor där konsekvensen har varit mer stress bland de anställda enligt Welander, Astvik och Hellgren (2017).

Chefens påverkan på våra intervjupersoners välmående var något som återkom i alla våra intervjuer. När vi frågade vår intervjuperson Signe vad hon tror är de viktigaste faktorerna för att kunna utföra ett bra jobb på sin arbetsplats svarade hon att det är att känna att hennes chef ser det jobb hon gör och att hon gör sitt bästa. Signe lyfter även flera gånger under intervjun att hon önskade att hennes chef hade tagit större hänsyn till hennes behov och litat på hennes kompetens, och att de gånger hon har funderat på att sluta på sin arbetsplats har varit på grund av chefen. På samma sätt som chefens roll kan påverka de anställda i en negativ riktning verkar en bra chef kunna ha en positiv inverkan på den anställda. Så här förklarade vår intervjuperson Caroline det:

*Chefen är fantastisk och kollegorna är också fantastiska. Så att det är så att man känner att man vill stanna här. [...] Det är inte jättemånga som slutar.
-Caroline*

Det som Caroline beskriver, nämligen att chefens relation till de anställda kan vara en avgörande faktor till att folk väljer att sluta eller stanna kvar på en arbetsplats, finns det flera forskarna som påvisar. Både Pirelli, Formon och Maloney (2020) och Welander, Astvik och Hellgren (2017) menar att genom att ta hjälp av chef och ledning på sin arbetsplats minskar risken att drabbas negativt av sitt arbete och därmed även risken att bli utbränd. Även McFadden (2020) menar att en god relation till sin chef kan höja socialarbetares motståndskraft i sitt arbete. Vår empiri visar att oavsett om våra intervjupersoner upplever att de har en god relation till sin chef eller inte så påverkar denna relation dem i stor utsträckning.

Det är flera av våra intervjupersoner som beskriver scenarion där gränsen mellan det professionella och privata suddas ut. Ett exempel är att de som har barn gärna inte vill arbeta med ärenden som rör barn. Det går inte att generalisera dessa påståenden med tanke på hur få intervjuer som utfördes, men intervjupersonerna som uppgav detta förklarade det som att arbetet kom för nära inpå privatlivet. Något vi också kunde urskilja från våra intervjuer var att många av våra intervjupersoner upplevde att de inte passade att jobba med alla typer av klienter då de hade svårt att hantera vissa beteenden. Till exempel föredrog somliga att inte arbeta med klienter som är för tysta eller för utåtagerande. En lösning på detta kunde vara att antingen samtala om det eller låta en kollega ta över ärendet i fråga.

Vad gäller skyddsfaktorer i fråga om empatitrötthet och stress var den tydligaste gemensamma nämnaren hos våra intervjupersoner vikten av kollegialt stöd som tidigare diskuterat. Samtliga intervjupersoner la stor vikt vid detta ämne och flera beskrev att det är stödet från sina kollegor som gör att de klarar av sitt arbete. Detta stöd innefattar enligt våra respondenter både professionell stöttning inom tunga ärenden likväl som personligt stöd med utrymme för att yttra sina tankar och känslor. Intervjuperson Signe beskriver tilliten hon känner till sina kollegor som en stor trygghet i arbetet och det blir även ett sätt för henne att kunna släppa jobbet när hon går hem. Asker Palmer (2019) lyfter vikten av tillit på arbetsplatsen och menar att utan detta blir det istället en plats av moraliska ställningstaganden. Det Signe beskriver är att tilliten till hennes kollegor gör att hon inte behöver oro sig för att lämna över ärenden till dem vilket bidrar till trygghet hos henne. Detta kan kopplas till en mer problemfokuserad copingstrategi, detta i kontrast till emotionsfokuserad coping som mer fokuserar på hur det känns:

Jag gick hem en timme tidigare, och då visste jag att mina kollegor skulle ta över i det jag höll på med med min klient, [...] jag visste att de skulle hantera allt.
-Signe

5.3 Copingstrategier

Coping delas i huvudsak upp i två huvudinriktningarna, problemfokuserad coping och emotionsfokuserad coping (Lazarus & Folkman 1984). Problemfokuserad coping handlar i stort om att hitta lösningar på de problem som uppstår och därmed använda ett lösningsfokuserat tankesätt när problem uppstår. Emotionsfokuserad coping handlar snarare om att hantera de känslor som uppkommer i samband med problem av olika slag. Dessa två delas sedan in i de åtta underkategorierna som är de vi använder som rubriker nedan där bland annat avoidance och distancing är exempel på emotionsfokuserad coping medan planerande problemlösning och självkontroll är exempel på problemfokuserad coping. Lazarus och Folkman (1984) menar att de olika copingstrategierna ofta används samtidigt och att de kan ersätta varandra.

5.3.1 Konfrontativ coping

Kerstins behov av att berätta vidare det hon får höra från sina klienter är i linje med vad Asker Palmer (2019) och Pirelli, Formon och Maloney (2020) menar angående handledningens stora betydelse för att ta hand om sitt välmående och få processa det man får höra i sin yrkesroll. Kerstin beskriver en incident då hon i utbildningssyfte fick se filmer som visade övergrepp på barn. Under de handledningstillfällena hon hade efter detta var det en kollega som inte ville höra om Kerstins beskrivning av dessa filmer, vilket gjorde att Kerstin inte fick någon chans att återberätta hon sett. Asker Palmer (2019) framhäver vikten av att kunna ventilera och känna sig trygg i sin arbetsgrupp. Får man inte berätta vidare det man bär på kan det ge både psykiska och fysiska följder, vilket i Kerstins fall påverkade henne mentalt. Kerstin uppger följande:

Jag hörde de här barnrösterna, vad de sa och ljuden, och bilderna. Jag fick verkligen flashbacks från det efteråt. Och när jag var med mina barn... när de var små då och jag hade dem så dök det upp sådana bilder ifrån filmerna. Så det tog tid att läka faktiskt. Jag

fick somna med musik i öronen ett tag för jag hörde hela tiden barnens...
-Kerstin

Vad Kerstin beskriver ovan kan dels kopplas till coping-strategin *escape-avoidance* då hon till en början var tvungen att ta till strategier som att lyssna på musik för att kunna somna. Således bearbetade hon inte det hon varit med om. Senare tog hon dock upp detta med sin chef där hon redogjorde för hennes behov av att prata om det. Genom att uttrycka detta stod Kerstin upp för sig själv, mötte sina egna känslor och konfronterade sin chef. Kerstins sätt att hantera det som uppstod kan kopplas till *confrontative coping* som innebär att man använder sig av konfrontativ problemlösning när svåra situationer uppstår (Folkman m. fl. 1986). Detta då Kerstin stod upp för sina rättigheter och krävde den handledning hon hade rätt till.

5.3.2 Distansering

Något som Astvik och Melin (2013) diskuterar är hur de i sin studie kom fram till att socialarbetare ofta har som strategi att sänka kraven på sina arbetsuppgifter. Författarna menar att de gör ett val mellan att tänka på sitt eget välmående och att prioritera kvaliteten på arbetet. Detta kan kopplas till copingstrategin *distancing*, genom att sänka sin egen prestige och inte applicera klientens känslor på sig själv (Folkman m. fl. 1986). Astvik och Melin (2013) kallar detta för en strategi som går ut på att vara "good enough". Intervjuperson Kristin använder denna strategi och berättar följande:

Det kan finnas meningsskiljaktigheter men det är ingenting som det finns någon prestige i, att man inte vågar säga. Och det tänker jag också är en sådan skyddande faktor, att man inte har prestige i det man gör.
- Kristin

Signe diskuterar på liknande sätt att det är lättare att stänga av sina känslor för att kunna hantera det som uppstår på arbetet. Den strategi som Signe ger uttryck för kan även den, enligt Lazarus och Folkman (1984), tolkas som distansering och kan vidare innebära att man skapar en *dissociation*. Detta betyder att man separerar tankar och känslor från varandra. Beteendet Signe

uppvisar kan även liknas vid *escape-avoidance* då hon flyr från sina känslor (Folkman m. fl 1986). Denna strategi kommer förklaras mer längre fram. Signe uppger följande:

Antingen så mår man så dåligt att man inte kan jobba med det, eller så stänger man av totalt. Det är de enda två sätten att inte bli utbränd på.

- Signe

Signe har som tidigare nämnt ett ideellt engagemang vid sidan av jobbet. Detta är något som intervjupersonen Anna inte har. Anna menar att hon gör tillräckligt med nytta på sitt arbete där hon hjälper människor, och behöver därför inte engagera sig på sin fritid. Detta är något som även Kerstin tar upp, som menar att det är lätt att fortsätta med arbetsrelaterade aktiviteter om man har ett intresse för människor, men att detta är något man bör akta sig för. Enligt Arbetsmiljöverket (2015) uppger 65 procent av socialarbetare i en studie från 2013 att de har svårt att koppla av arbetet på sin fritid. Ett ideellt engagemang på fritiden kan utifrån våra intervjuer tolkas som ett exempel på en bidragande faktor till svårigheten att koppla bort arbetet på fritiden.

Ett annat sätt att distansera sig från de problem man kan uppleva i sin vardag eller på arbetet är genom humor (Asker Palmer 2019). Att skratta tillsammans med kollegor eller fokusera på något som inte har med arbetet att göra kan vara ett sätt att koppla bort de jobbiga känslorna som kan uppkomma i socialt arbete. Kristin är en av våra intervjupersoner som poängterar vikten av att kunna ha kul tillsammans med sina kollegor, och att inte alltid ta sitt arbete på för stort allvar. Hon lyfter flera gånger under intervjun vikten av att kunna skratta med sina kollegor som ett sätt att klara av vardagen. Kristin säger vid ett tillfälle följande:

Alltså det är klart att det är allvarliga saker vi jobbar med men då behöver man också kunna skratta ibland, tänker jag. [...] Det är viktigt att ibland kunna skratta åt... eländet låter fel för det är inte åt själva eländet utan att man hittar liksom roliga eller fina eller positiva saker i vardagen.

- Kristin

Asker Palmer (2019) beskriver humor som en viktig stressreducerande faktor. Hon beskriver att genom skrattet kan kroppen hitta tillbaka till en slags jämvikt där man känner sig fri och traumabefriad (ibid.). Även Showalter (2010) diskuterar vikten av att tillåta sig själv att känna och

ge uttryck för de känslor som uppkommer i arbetet. Även hon lyfter skrattet som en viktig skyddsfaktor mot empatitrötthet.

5.3.3 Självkontroll

Många av våra intervjupersoner delar med sig av erfarenheter där klienter har agerat ut negativa känslor på dem. Intervjupersonerna förklarar dock oftast detta som en förståelig aspekt och tar det inte personligt. Det gäller att vara okej med att känslor kan uppstå även hos den professionella och då bearbeta dessa, uppger några av våra intervjupersoner. Precis som Figley (2002) antyder så är empati och sympati viktiga byggstenar när det kommer till att vara en god socialarbetare, men det gäller att vara uppmärksam på när det går över gränsen och istället påverkar individen negativt i form av empatitrötthet och stress. Vera delar med sig av en negativ aspekt av att vara socialarbetare. Detta menar hon är att man får lyssna på mycket negativitet och ta hand om människors känslor när de själva inte vill ta hand om dem. Hon uppger följande:

Man blir ju en papperskorg för personers känslor, det är ju det. De förväntar sig att man ska vara det. De projicerar jättemycket. Jättemånga har ju beteenden som att de vill att vi ska känna precis som de känner. Beter sig på ett sätt som att jag känner mig värdelös, nu ska jag få dig att känna dig värdelös också.

- Vera

Vera beskriver som sagt situationer som påverkar henne negativt. Det som kan hjälpa i sådana situationer är att utöva copingstrategin *self control* och behärska de känslor som kan komma upp inom en (Folkman m.fl 1986). Olivia beskriver hur hon i möte med vissa klienter, får hålla tillbaka det hon själv känner och istället framhäva sin professionella roll. Detta kan ses som ett exempel på hur hon aktivt får jobba för att kontrollera sina känslor i relation till klienten:

Men vissa klienter kan ju trigga en på ett sätt som inte andra gör [...] och där gäller det att vara professionell och inte ge utlopp för det såklart. Om jag känner mig trängd av en klient, eller arg eller frustrerad, så gäller det att ha ett lågaffektivt bemötande och att i sitt bemötande inte visa det utan att vara professionell i bemötandet, och det är inte alltid lätt, men det är viktigt.

-Olivia

5.3.4 Söka socialt stöd

Det kollegiala stödet kan förklaras med hjälp av copingstrategin *seeking social support*, där de använder varandra som stöd. Men det kan även kopplas till *accepting responsibility* på det viset att de tar ansvar för sina egna handlingar och skapar en god arbetsatmosfär där alla gör sitt bästa (Folkman m. fl. 1986). Vera kommer in på detta ämne och tar upp arbetsgruppen som en primär faktor i trivseln på arbetsplatsen, vilket är i linje med vad Welander, Astvik och Hellgren (2017) samt Aronsson (2014) tar upp i sin forskning. Även Asker Palmer (2019) lyfter vilken av att ha en stöttande arbetsgrupp, samt en inkännande handledare som man kan vända sig till. Hon menar att arbetsgruppen som faktor kan bli märkbar när problem uppstår eller när man behöver ventilera något. Detta är liknande i vad Vera uppger:

Om man har kollegor som man direkt kan prata med och där man får gehör och som inte bara "jaja men han är alltid så, det är bara att gå vidare", om man får den attityden då tror jag verkligen att det är lättare att bli dränerad. För då tar man med sig det hem istället för att få ut det.

- Vera

Flera av våra intervjupersoner, däribland Olivia, berättar att det som ger mest är att prata med kollegor eller andra i samma yrkesområde, då de upplever att folk som inte arbetar inom det människovårdande yrket inte har samma förståelse för de problem och svårigheter som yrket kan medföra. Att prata av sig och ventilera kring det som uppstår på jobbet menar Asker Palmer (2019) är en viktig metod för att motverka en känsla av isolering, men att anhöriga som inte är utbildade inom ämnet inte ska behöva utsättas för att bära dessa berättelser. Precis detta satte intervjuperson Olivia ord på. Hon förklarar det så här:

Jag har någon släkting som också är socionom och har ett engagemang, då är det lättare att prata om sådana frågor. Men ska jag känna mig förstådd så är det nog ändå mina kollegor som jag pratar med.

- Olivia

Samtliga av våra intervjupersoner har beskrivit deras anhöriga som en viktig del i deras välmående. Det kan handla om både ett behov av att ventilera sig men också ett behov av att fokusera på något

annat. Den senare varianten liknar då mer copingstrategin *distancing*, och en kombination av båda verkar vara det som fungerar bäst för majoriteten av våra intervjupersoner (Folkman m. fl. 1986).

5.3.5 Acceptera ansvar

Något som många av våra intervjupersoner har diskuterat är vikten av handlingsutrymme. Det rådde dock delade meningar kring huruvida handlingsutrymmet var positivt eller negativt. Vissa menar på att det gav dem flexibilitet och möjlighet att vara kreativa i sin yrkesroll. Andra uppger att de uppskattar ett begränsat handlingsutrymme för att inte själva behöva bära hela skulden och ansvaret för de beslut som tas. Detta är i likhet med vad Ponnert och Svensson (2016) menar med att handlingsutrymme kan stärka den professionellas känsla av kompetens, samtidigt som det kan vara skönt att slippa bära hela skulden för beslutsfattande. Kristin säger att det är lättare att behålla relationen med sin klient om ett icke-gynnande beslut kan hänvisas till ett chefsbeslut istället för att hon själv ska stå för det. Det råder liknande tankar om detta på forskningsfältet där Ponnert och Svensson (2016) menar att ett minskat handlingsutrymme även kan vara ett tecken på professionalisering som visar på kontinuitet i beslutsfattande och ökad likabehandling av klienter. Kristin uppger följande:

Och då tycker jag att det är rätt så skönt att kunna säga, där det finns liksom ett gemensamt, att det är ju så lagstiftningen ser ut. Att nej, vi har inte skyldighet att erbjuda. Att man kan luta sig lite mot det, för det är inte upp till mig.
-Kristin

Elin som arbetar som verkställare på socialtjänsten diskuterar även hon vikten av handlingsutrymme. En av de positiva aspekterna med yrket menar hon är att hon inte har behövt ge ett enda avslag på ett år, sedan hon började på arbetsplatsen. Hon förklarar det som en förmån att kunna hjälpa de människor som kontaktar henne, och att det är skönt att slippa ta tvingande beslut, vilket hon inte gör på sin arbetsplats. Att ha denna typ av frihet och flexibilitet i sin yrkesroll är något som även Kristin och Anna håller med om. De menar att det ger en tillfredsställelse att kunna nyttja sin arbetskompetens genom att hitta lösningar och hjälpa individer på bästa sätt. Handlingsutrymmets betydelse kan kopplas till *accepting responsibility* på det sättet att de som

föredrar brett handlingsutrymme och att kunna ta självständiga beslut accepterar sitt ansvar (Folkman m. fl. 1986). Anna säger följande:

[...] jag är på ett ställe nu där jag har jättemycket handlingsutrymme, så jag har mandat att bevilja insatser utifrån vad jag tycker att folk behöver, och att mina bedömningar respekteras. Och då blir det ju också mycket lättare, när man vet att man kan ju iallafall erbjuda folk möjligheten att ta emot stöd.

- Anna

5.3.6 Fly-undvikande

Vera uppger sig även känna en ambivalens kring huruvida det är värt att arbeta med människor som har det svårt eller inte. Hon upplever att yrket har påverkat henne på flera olika sätt på fritiden, till exempel att hon blivit lättirriterad, varit spänd, haft sömnsvårigheter och tagit avstånd från personer i hennes närhet. Detta beskriver hon som en kombination av att yrket som hon hade innan var krävande, och att det under samma period skedde mycket för henne privat. En av copingstrategierna hon tog till var då *escape-avoidance*, likt Kerstin, genom att hon spenderade mindre tid med personer utanför arbetet och hade ett större behov av att vara ensam (Folkman m. fl. 1986). På frågan angående hur mycket Vera träffar sina vänner berättar hon följande:

Mindre sedan jag började jobba, mycket mindre. Också för att jag inte pallar lika mycket. Jag är rätt sällan sugen på att umgås med folk på min fritid. Det kanske låter hemskt men det är verkligen så. [...] Och det kan jag ofta tycka är sorgligt. Jag önskar jag ville umgås med den här personen men det känns mest som att jag inte pallar prata mer. Typ såhär att åh nu ska jag träffa den här personen och fika och prata, jag har pratat hela jävla dagen. Jag kan känna så att lyssna och prata, nej tack.

- Vera

Det Vera beskriver kan även kopplas till empatitrötthet, vilket Figley (2002) beskriver som det människovårdande yrkets baksida. Genom att jobba mycket med sin empati och sympati på arbetet ökar risken att man drabbas av empatitrötthet (ibid). Vera menar att hennes arbete gör henne trött på att prata och lyssna vilket påverkar henne på fritiden i den mån att hon undviker att träffa vänner utanför arbetet.

5.3.7 Positiv omvärdering

Asker Palmer (2019) och McFaddens (2020) diskuterar de positiva aspekterna av det människovårdande yrket. De menar att det kan ge en tillfredsställelse och ökad empatisk förmåga att hjälpa människor att må bättre. Detta är även något som många av våra intervjupersoner lyft, och de flesta menar att det är något fint i att vara med människor som försöker få ett bättre liv. Flera av dem lyfter klienterna som det minst jobbiga i sitt yrke, och menar istället att de är det positiva i arbetet. Intervjupersonerna menar att det både är positivt att se deras utveckling och att känna att man har gjort det man kan för att bidra till den utvecklingen. Den copingstrategi som kan kopplas till detta är *positive reappraisal*, nämligen att de vänder det negativa som deras klienter får vara med om till att se det positiva det kan innebära (Folkman m. fl. 1986). Signe beskriver det så här:

[...] Att man kan se att samma person är taggad på livet, på att göra saker och komma vidare. [...] De här stunderna, det var första gången för mig som jag bara "wow den här kvinnan har gått vidare". Mycket är ju skitjobbigt fortfarande men hon ser glimtar av livsglädje och ser fram emot saker igen och börjar förstå att hon kommer klara sig utan mannen, få sin egen första lön och betala sin egen första hyra. Så vad gäller klienter så är sånt det bästa med mitt jobb, att se hur grymma de är själva och att vi som jobbar där bara kan få dem att känna sig trygga och hjälpa dem med det de tycker är svårt, för att de är så jävla starka.

- Signe

5.3.8 Planerande problemlösning

En strategi som en av våra intervjupersoner använder för att inte ta åt sig för mycket emotionellt av det som hennes klienter är med om, är att intellektualisera det hon får höra och sätta det i en större kontext. Detta kan kopplas till en typ av problemfokuserad copingstrategi, som istället för att låta sina känslor styra försöka förstå vad som sker och varför (Folkman m.fl. 1986):

Och att försöka se det i ett större perspektiv, att kanske läsa om företeelsen eller... läsa någonting som har anknytning till problemet. För att liksom försöka förstå varför saker och ting blir som det blir. [...] det heter väl att jag intellektualiserar saker tror jag.

- Kristin

Något Olivia pratade om är vikten av att förstå vad det är som händer och varför hon triggas mer av vissa händelser än andra. Detta beskriver Asker Palmer (2019) som en viktig del i att lära sig att handskas med det man är med om på arbetet. Vår intervjuperson ovan menar att hon behöver förstå varför saker är som det är för att kunna handskas med det som uppstår. Detta lyfter Asker Palmer (2019) vikten av då hon menar att det är viktigt att hitta en strategi som funkar för just en själv och därefter använda detta verktyg i sin självvård. Enligt Pirelli, Formon och Maloney (2020) lär sig den professionella med längre yrkeserfarenhet hur man fungerar och vad man triggas av, vilket också skulle kunna förklara varför erfarenhet är en viktig faktor i utvecklandet av copingstrategier hos den professionella. Den strategin som Olivia tillämpar skulle kunna kopplas till den Lazarus och Folkman (1984) kallar problemfokuserad coping där fokus ligger på att definiera problemet och därefter hitta alternativa lösningar för att hantera det. Olivia säger följande:

Men vissa klienter kan ju trigga en på ett sätt som inte andra gör, och då får man titta på sig själv och fundera över "vad är detta" och vad kommer det ifrån? Och förstå vad som är klientens och vad som är mitt i detta. [...] man måste jobba med sig själv, med sina egna känslor, och det gör jag ju mycket på min fritid också.
- Olivia

Vera anser det vara viktigt att vara tydlig både mot sig själv och sin omgivning kring vad och hur mycket hon klarar av att finnas till för andra. Vera menar att det är bättre att vara tydlig i sina personliga relationer kring om man inte orkar finnas där för dem, och att det får vara okej. Copingstrategierna som kan kopplas till detta beteende är som tidigare nämnt *distancing* genom att hon tar avstånd från vänner i perioder, men även *planful problem solving* genom att hon väljer att lägga sin energi på sådant som gör att hon mår bra (Folkman m.fl. 1986). Hon inser arbetets konsekvenser och finner lösningar för att klara av vardagen. Hon förklarar det på följande vis:

Jag märker att jag verkligen måste sätta gränser för det emotionella och säga att jag inte orkar med en enda jobbig känsla just nu. Om du verkligen behöver mig absolut, men jag är inte ditt bästa stöd just nu. Att man får säga det, och att inte pusha sig själv över sin gräns. Förstå innan man har hamnat där att man blir ångestfylld eller så, att man bara "okej nu har jag haft en tuff dag". Jag känner mig dränerad, jag orkar inte höra den här

vännens prat om att hon är ledsen över en kille. Jag önskar jag kunde det men jag kan inte, och det är helt rimligt att jag inte kan det. Vara väldigt snäll mot sig själv och våga sätta gränser vänligt men bestämt.

- Vera

Kristin diskuterar även hon vikten av en meningsfull fritid. Hon menar att hon inte har höga krav på sig själv på sin fritid utan väljer aktiviteter hon mår bra av. En viktig aspekt för henne är att utesluta sociala medier och inte jämföra sig med andra. Genom att välja aktiviteter som ger henne positiv energi på fritiden upplever hon att hon mår bättre:

Jag är ingen högpresterande person på min fritid, jag har inga sociala medier för det blir jag stressad av, jag vill inte hålla på och jämföra mig med andra och jag vill inte se en massa politiskt propaganda och jag vill liksom inte vara involverad i en massa sociala... Jag känner att jag har valt bort det för jag väljer ut vad som är kvalitet för mig, och då blir det att jag har väldigt begränsat, men det är helt självvalt. Jag är faktiskt väldigt nöjd med min fritid...

- Kristin

5.4 Sammanfattning

Samtliga av våra intervjupersoner uppgav symptom på empatitrötthet som de haft i perioder. De förklarade dock denna känsla som konsekvens av olika faktorer, som inte endast var en konsekvens av deras kontakt med klienter. Den vanligaste riskfaktorn var organisatoriska faktorer i form av styrning eller andra professioner eller organisationers samarbetssvårigheter. Intervjupersonernas privatliv skiljde sig en aning åt, men många uppgav fritiden och att ha en trygghet att komma hem till som viktigt för välmåendet. Vad gäller *resilience* så förklarade många erfarenhet och ålder som påverkande faktorer i hantering av de jobbiga känslor som kan uppkomma av yrket.

Konfrontativ coping var inte så vanligt bland intervjupersonerna och det var inte så många som kom in på denna strategi. Kerstin tog dock upp ett exempel där hon stod upp för sina rättigheter angående hennes rätt till handledning samt att få uttrycka sina känslor. Det var flera andra intervjupersoner som uppgav att handledning var en viktig faktor i att processa de känslor som uppkom från arbetet. Just att prata ut om sina känslor och att få ventilera sig var vanligt och

liknas vid copingstrategin *söka socialt stöd*. Detta var även något många gjorde på sin fritid, och då sökte sig de flesta sig helst till andra socialarbetare som har erfarenhet inom yrket, då de ansåg de ha en bättre förståelse för problemen.

Vad gäller fritiden var detta en aspekt som kopplas till *distansering*, vilket framkom som en viktig strategi för att tänka på annat. Vissa intervjupersoner uppgav det som en fara att fortsätta sin yrkesroll på sin fritid och framhöll det som viktigt att ha andra meningsfulla intressen. Humor var även en viktig del som många av intervjupersonerna använde för att inte fastna i de negativa aspekterna av yrket. Somliga av våra respondenter uppgav att det kan kännas dränerande att arbeta med människor som inte mår bra, och därför är det viktigt att använda sig av *planerande problemlösning* för att inte hamna i mer *emotionsfokuserad coping*. Genom att se på problemen på arbetet rationellt och objektivt, och inte fastna i sina känslor så kunde de flesta intervjupersonerna bearbeta sina känslor utan att det behövde gå ut över deras privatliv för mycket.

Copingstrategin *acceptera ansvar* var en strategi som inte kunde urskiljas särskilt tydligt i våra intervjupersoners berättelser. Analysen av intervjuerna visade på att många av intervjupersonerna förklarade mycket av de problem arbetet medförde berodde på faktorer utanför deras påverkan. Till exempel styrning, politik eller arbetsförhållanden. Detta kan även kopplas till strategin *fly-undvikande* då somliga uppgav det som en positiv aspekt att själva inte vara den ansvariga för de beslut som tas. Copingstrategin fly-undvikande användes även för att fly från de känslor som uppkom av arbetet, och många av intervjupersonerna beskrev att de minskade sitt sociala kontaktnät i takt med att de arbetade mer med socialt arbete.

Självkontroll var något som intervjupersonerna genomgående behövde i möte med klienter för att behålla sin yrkesprofessionalitet. Och fast många uppgav att det i vissa stunder är ett tungt yrke att vara socialarbetare så uppgav de även att klienterna ofta är det positiva med arbetet. De använde sig av *positiv omvärdering* och såg framgångarna och den resa som klienterna går igenom, istället för att grotta ner sig i det som gått dåligt. Sammanfattningsvis så var de flesta av intervjupersonerna nöjda med sitt yrke, trots att organisatoriska faktorer ofta gjorde att de tyckte arbetet kunde upplevas som tungt. Ett citat från Olivia nedan sammanfattar denna slutsats:

Jag skulle nog säga att det nog har gjort mig till en bättre människa, att ha ett sånt här jobb. Man utvecklas ju överallt men att man liksom blir tvungen att möta sig själv på jobbet också. Det går ju inte att vara helt emotionellt avstängd, det är ju inte bra. Utan man måste jobba med sig själv, med sina egna känslor, och det gör jag ju mycket på min fritid också, det spillar ju över som positivt när det går bra på jobbet men också när det händer något roligt eller spännande, så det är klart de går in i varandra. Men det gäller att hitta balansen där också.

- Olivia

6. Diskussion

De flesta av våra intervjupersoner uppger sig för att inte vara eller har varit drabbade av empatitrötthet, men i intervjuerna uppger nästan samtliga symptom på stress. De beskriver symptom såsom sömnsvårigheter, irritation, minskad social kontakt på sin fritid, flashbacks, trötthet, minnessvårigheter och annat. De flesta förklarar dock denna stress som en konsekvens av organisatoriska faktorer och motarbete inom den egna organisationen eller i samverkan med andra professioner eller organisationer. Den tolkning vi gör, tillsammans med copingstrategierna vi använt som teori, är att majoriteten upplevt empatitrötthet men att en mängd olika faktorer spelar in och bidrar till empatitrötthet.

Enligt våra resultat är det alltså långt ifrån enbart klienterna som påverkar socialarbetarna och deras eventuella empatitrötthet. Men genom att vara professionell i ett yrke som kräver att man använder sig själv som verktyg, att man lyssnar och får ta del av andras trauma, är faktorer såsom stöttning av chef och kollegor, en meningsfull fritid med aktiviteter och gränssättning och handledning extra viktiga. Även samarbetsvårigheter inom organisationer eller med andra professioner eller organisationer är något som kan försvåra arbetet och då utgöra en stress för socialarbetaren som då inte kan utföra ett så bra arbete som den vill. Handlingsutrymmet är olika för våra intervjupersoner och är även något som det finns olika åsikter kring. Medans somliga trivs med lite ansvar, motiveras andra av att handlingsutrymmets möjlighet för flexibilitet och kreativitet där man får använda sin kompetens och ta egna beslut.

Något som chockade oss var som tidigare nämnt hur våra intervjupersoner inte förklarade empatitrötthet som följd av den empati som används i kontakten med klienten. Samtidigt som vårt resultat lyfter det klientnära arbetets konsekvenser på individernas välmående så väger

organisatoriska faktorer tyngre. Vad gäller begreppet resilience och dess påverkan var detta en aning svårare att undersöka och komma fram till en slutsats kring. Detta på grund av att en djupare analys av detta begrepps betydelse skulle behöva en mer ingående beskrivning av individens privatliv och bakgrund. Med tanke på studiens syfte och för att inte komma in på ämnen av känslig karaktär undersöktes således detta inte på en grundlig nivå. Vi har dock fortfarande kunnat använda begreppet som förförståelse och ram för att ringa in skillnader i individernas olikheter, trots att några djupare antaganden inte kunnat ges.

Efter genomförd studie känner vi att vi har skapat en större förståelse för begreppet empatitrötthet och hur det kan ta sig uttryck hos professionella inom socialt arbete. Vi hoppas att med studien kunna sprida kunskap kring detta fenomen samt bidra en ökad förståelse för olika strategier man kan använda för att hantera det som uppstår i arbetet, hos studenter såväl som professionella.

Referenslista

Ahrne, G. & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Astvik, W. & Melin, M. (2013). Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa? *Arbetsmarknad & Arbetsliv*. Vol 19. Nr. 4

Arbetsmiljöverket. (2015). *Socialsekreterare, Korta arbetsskadefakta*. Nr 1. Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Aronsson, G. & Bejerot, E. (2014). Brist på kollegialt inflytande urholkar lojalitet med chef och organisation... men inte med patienterna. *Läkartidningen*. 111:CM9U

Asker Palmer, K. (2019). *Trauma smittar! Allt du behöver veta om sekundärtrauma*. Komlitt AB: Helsingborg.

Barmark, M. & Djurfeldt, G. (2015). *Statistisk verktygslåda 0: Att förstå och förändra världen med siffror*. Lund: Studentlitteratur.

Bodys-Cupak, I., Majda, A., Skowron J., Zalewska-Puchala, J. & Trzcinska, A. (2018). First Year Nursing Students' Coping Strategies in Stressful Clinical Practice Situations. *Journal of Education in Science, Environment and Health*. Vol. 4. Nr. 1

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

D.Neff, K & McGehee, P. (2010). Self-compassion and Psychological Resilience Among Adolescents and Young Adults. *Self and Identity*. Vol. 9. 225-240.

Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, Vol 58. 1433-1441.

Figley, C. R. (2002). Treating Compassion Fatigue. *Psychosocial Stress Series*. nr 24.

Folkman, S., Lazarus, RS., Gruen, RJ., & DeLongis, A. (1986). Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms. *Journal of Personality & Social Psychology*. Vol 50. Nr 3. 571–579.

Hedin, U. & Månsson, S. (2012). Whistleblowing processes in Swedish public organisations - complaints and consequences. *European Journal of Social Work*. Vol. 15. Nr. 2. 151-167.

Isdal, P. (2017). *Medkänslans pris. Om sekundärtrumatisering, compassion fatigue och utbrändhet hos yrkesverksamma*. Stockholm: Gothia Fortbildning AB.

Karbouniaris, S., Abma, T., Wilken, J P. & Weerman, A. (2020). Use of experiential knowledge by mental health professionals and its contribution to recovery: literature review. *Journal of Recovery in Mental Health*. Vol. 4 Nr. 1. 4-20.

Lazarus, S.R. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Co Inc.

Lind, R. (2014). *Vidga vetandet*. Lund: Studentlitteratur.

Mc.Cann, I. L. & Pearlman, L. A. (1990). Vicarious Traumatization: A Framework for Understanding the Psychological Effects of Working with Victims. *Journal of Traumatic Stress*. Vol. 3. Nr. 1. 131-149.

McFadden, P. (2020). Two sides of one coin? Relationships build resilience or contribute to burnout in child protection social work: Shared perspectives from Leavers and Stayers in Northern Ireland. *International Social Work*. Vol. 63 Nr. 2. 164–176.

Ponnert, L. & Svensson, K. (2016). Standardisation - the end of professional discretion? *European Journal of Social Work*. Vol. 19. Nr. 3-4. 586-599.

Saakvitne K. W, (2002). Shared trauma: The therapist's increased vulnerability. *Psychoanalytic Dialogues*. Vol. 12. Nr. 3. 443-449.

Showalter S.E, (2010). 'Compassion Fatigue: What Is It? Why Does It Matter? Recognizing the Symptoms, Acknowledging the Impact, Developing the Tools to Prevent Compassion Fatigue, and Strengthen the Professional Already Suffering From the Effects', *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, Vol. 63. Nr. 2. 164–176

Stamm, B.H. (2010). *The Concise ProQOL Manual*. 2a Uppl. Pocatello, ID: ProQOL.org.

Vetenskapsrådet. (u.å.). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad från: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Welander, J., Astvik, W., & Hellgren, J. (2017). Stressrelaterad ohälsa och arbetstrivsel hos medarbetare och chefer i socialtjänsten. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*. Vol 23. Nr 2.

Bilaga 1 - Informationsbrev till intervjupersoner

Hej!

Vi heter Ester Bäcklund och Julia Neij och vi läser just nu vår sjätte termin på Socionomprogrammet vid Lunds universitet. Vi skriver nu vår C-uppsats med fil.dr./socionom Karin Kullberg som handledare, och har valt att skriva om hur socialarbetare påverkas av det dagliga arbetet de har med att hantera människors ofta drabbade livsöden. Vårt centrala begrepp är "empatitrötthet", även kallat "compassion fatigue", som innebär en negativ följd i form av utmattning som en kan drabbas av genom att arbeta med sin empatiska förmåga i ett människovårdande yrke. Syftet är alltså att undersöka vilka faktorer som kan leda till detta, samt vilka strategier socialarbetare har för att inte hamna i en sådan situation.

Vi kom att tänka på er organisation då vi vill undersöka tankar och känslor hos socialarbetare som arbetar just klientnära, och skriver därför detta e-mail till Er!

Vi kommer tillsammans utföra intervjuerna, och med anledning av covid-19 och restriktionerna som Region Skåne utfärdat, ska intervjuerna helst utföras digitalt. Därför har vi tänkt att använda oss av programmet "Zoom". Vi räknar med att intervjuerna kommer att ta mellan 30–60 minuter och hållas någon gång under veckorna 47–50. Vi vill gärna spela in intervjun med hjälp av ljudinspelning men självklart är detta upp till intervjupersonen i fråga, och om så inte önskas kommer vi istället att ta anteckningar under tiden intervjun sker.

Medverkan i intervjun är frivillig och de deltagande kan när som helst välja att avbryta eller dra sig ur. Vi arbetar utifrån etiska huvudregler under vår undersökning där konfidentialitet kommer att eftersträvas i största möjliga mån under hela processen. Detta innebär att vårt material kommer att bearbetas med respekt och korrekthet, samt att endast vi och vår handledare kommer att ta del av materialet. Namnen på de deltagande kommer avidentifieras och därmed kommer det inte gå att identifiera namn eller arbetsplats i den färdigställda studien.

Om du eller någon av dina medarbetare är intresserad av att delta i vår studie, hör då gärna av Er till oss genom att skicka ett e-mail till oss på: es0768ba-s@student.lu.se, ju7103ne-s@student.lu.se eller Karin.Kullberg@soch.lu.se.

Hoppas vi hörs!

Vänligen Ester Bäcklund & Julia Neij
Studenter vid Lunds universitet
samt Karin Kullberg, Handledare

Bilaga 2 - Intervjuguide

1. Presentation av oss och uppsatsens syfte

Vi skriver vår C-uppsats på Socionomprogrammet vid Lunds universitet. Uppsatsen handlar om hur socialarbetare kan bli påverkade av att arbeta med sin empatiska förmåga i sitt dagliga arbete, och möta människor som går igenom jobbiga livssituationer och svåra kriser. Därför har vi sökt oss till socialarbetare som har en kontinuerlig kontakt med klienter och utföra intervjuer som undersöker detta ämne.

Ett centralt begrepp vi valt att fokusera på är empatitrötthet. Ordet *empatitrötthet* är en direkt översättning från det engelska ordet *compassion fatigue*. Detta är ett begrepp som beskriver den psykiska och fysiska utmattning som kan komma av att arbeta med ett vårdande yrke där man använder mycket empati i sin vardag. Detta kan leda till att man inte orkar känna lika mycket empati på sin fritid och generellt, vilket då är en följd av att ta del av för många människors truman.

Ett annat begrepp vi har använt oss av är *resilience*, vilket på svenska betyder motståndskraft. Ju högre av denna motståndskraft man har, desto bättre klarar man olika utmaningar och svårigheter i livet. Det finns olika teorier inom forskning till varför vissa har högre resilience än andra, men vi har valt att använda begreppet i vår studie för att undersöka skillnader i hur socialarbetare hanterar svåra ärenden.

Vi har valt att utföra semistrukturerade intervjuer, alltså att vi har ett antal frågor förberedda, men vi är även öppna för att samtalet kan ta sig i en annan riktning. Vi låter alltså vårt insamlade material som vi får fram genom intervjuerna styra studien och de slutsatser vi kommer fram till.

2. Etik

2.1 Inspelning

Vår tanke är att spela in intervjun via en av våra mobiler på inspelningsfunktionen, och undrar om detta är okej med dig? Är det inte det kommer vi att anteckna istället. Detta är för att kunna transkribera materialet i efterhand, alltså skriva ner ordagrant vad som sagts, för att sedan kunna arbeta med materialet.

2.2 Sekretess

Det är bara vi och vår handledare Karin Kvist Kullberg som kommer ha tillgång till inspelningen och transkriberingen, och vad som framkommer i intervjun kommer endast användas för studiens syfte. Ditt namn kommer att avidentifieras i uppsatsen, och denna kommer sedan finnas tillgänglig på internet.

2.3 Samtycke

Du kan när som helst välja att dra dig ur och du är inte tvingad att svara på något du inte vill svara på. Om det är något du berättar som du inte vill ska spelas in så är det bara att säga till så pausar vi inspelningen. Och bara säg till om/när du vill ta en paus.

Bakgrund

1. Hur gammal är du?
2. Vad har du för utbildning?
3. Hur länge har du arbetat som socionom/socialarbetare?
4. Hur kommer det sig att du har valt att arbeta med det du gör? Både utbildning och nuvarande arbetsplats.
5. Vilka tankar/associationer får du när du hör begreppet empatitrötthet?
6. Vilka tankar/associationer får du när du hör begreppet resilience?

Arbete

7. Hur länge har du arbetat på din nuvarande arbetsplats?
8. Hur kommer sig att du arbetar på just denna arbetsplats?
9. Hur länge planerar du att stanna på din nuvarande arbetsplats?
10. Vill du kortfattat beskriva hur en arbetsdag ser ut?
11. Kan du nämna några positiva respektive negativa aspekter med ditt yrke som socialarbetare?
 - a. Alternativt nuvarande arbetsplats.
12. Hur trivs du med ditt arbete? Alt. vad är det bästa respektive sämsta med ditt arbete?
13. Upplever du att du använder dig själv mycket som redskap i ditt arbete? På vilket sätt?
14. Hur tänker du att du själv har utvecklats yrkesmässigt från att du började till där du är nu?
15. Vad tror du är viktigt för att kunna göra ett bra arbete på din arbetsplats?
16. Hur är din arbetsbelastning? Rimlig? Om inte, varför?
17. Hur påverkas du av dina klienters historia?
18. Hur upplever du att dina egna erfarenheter eller din nuvarande livssituation påverkar dig i din yrkesroll? Exempelvis hur du i samtal med klienter stöter på något som du själv har eller har haft erfarenhet av.
19. Beskriv känslan du får när du anländer till din arbetsplats.
20. När mår du som bäst på din arbetsplats?

21. När mår du som sämst på din arbetsplats?
22. Hur fungerar din kontakt med dina klienter?
23. Hur hanterar du eventuella problem på arbetet med klienter eller kollegor?
24. Upplever du att ditt yrke (eller nuvarande arbete?) i någon mån påverkar din fysiska hälsa?
25. Har du några strategier för att hantera eventuella känslor som kan uppstå från ditt arbete?
Isåfall vad/vilka?

Arbetsledning och kollegor

26. Hur fungerar din arbetsgrupp?
27. Hur fungerar stöttning från arbetsledning, chefer och kollegor?
28. Får du handledning på arbetsplatsen? Individuellt/i grupp? Om ja, känner du att detta hjälper dig att hantera de emotioner som uppstår på arbetet?
29. Vad har din arbetsplats för strategier för att se över personalens mående och att de får bearbeta arbetsrelaterade upplevelser?
30. Hur skulle du säga att din chef påverkar ditt arbete och hur du mår i det?
31. Hur skulle du säga att dina kollegor och stämningen på arbetsplatsen påverkar ditt arbete och hur du mår i det?
32. Vad är den viktigaste komponenten för dig, tror du, för att kunna bearbeta det som händer på jobbet utan att påverkas negativt av det själv?

Fritid och familjesituation

33. Hur ser din familjesituation ut?
34. Hur ser ditt sociala kontaktnät ut?
35. Pratar du med utomstående om ditt arbete?
36. Funderar du mycket på ditt jobb utöver arbetstid?
 - a. Är det något som påverkar dig?
 - b. Om ja, hur?
37. Vad gör du på din fritid?
38. Hur kopplar du av från arbetet när du är ledig?
 - a. Vad har du för strategier?

39. Vad gör du för att ta hand om dig själv/må bra?
40. Vad är den viktigaste komponenten för dig, tror du, för att kunna bearbeta det som händer på jobbet utan att påverkas negativt av det själv?

Övrigt

41. Anser du att du har upplevt empatitrötthet?
 - a. Om ja, vilka symptom har du upplevt?
42. Har du något du vill tillägga?
43. Har du några övriga funderingar?