



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Socialhögskolan

## **När empatin tar slut**

**En kvalitativ studie om socialarbetares upplevelser av  
empatiutmattning**

Filippa Bexell och Julia Zielinska

Kandidatuppsats

HT 2025

Handledare: Carina Tigervall

## Abstract

Authors: Filippa Bexell and Julia Zielinska

Title: "When empathy runs out – A qualitative study about lived experiences of compassion fatigue among social workers"

Supervisor: Carina Tigervall

The aim of this study was to explore how social workers experience compassion fatigue and identify organizational and individual factors that may reduce it. This study is based on a qualitative interview study with seven social workers at the same workplace in a small municipality in southern Sweden. The data was analyzed thematically and resulted in three themes: (1) How compassion fatigue is experienced, (2) Support in the organisation and (3) Autonomy as a sustainability factor. In analysing our results we used Bolman's and Deal's Human Resources Frame and Herzberg's Two-factor theory. The findings indicate that compassion fatigue is experienced as feelings of hopelessness, burnout and being emotionally detached and that it could be a consequence of high work load and low amounts of recovery. To prevent this, the organization could follow the HR Frame and attend the needs of the staff. Additionally, the organization could prevent compassion fatigue with transformative leadership, increased staffing and eased workload to achieve Herzberg's hygiene factors. Furthermore, Herzberg's motivational factors could be reached by the organization, by facilitating an environment for colleagues to support each other and provide mentorship for the staff. Also, if the organisation provides support from managers this also adds to the motivational factors. These motivational factors also add to the sustainability of social work. Finally, this study also indicates that autonomy is a motivational factor that could lead to sustainability in the workplace. This study highlights the importance of addressing both hygiene and motivational factors at the organizational level to elevate social workers' well-being and sustainability.

**Key words:** Compassion fatigue, compassion satisfaction, secondary traumatic stress, organizational, social work, human resources frame, autonomy, Herzberg's two-factor theory, organization theory, workload, empathy, sustainability

**Nyckelord:** Empatitrötthet, sekundär traumatisk stress, socialt arbete, HR-perspektiv, självbestämmande, Herzbergs tvåfaktorsteori, organisationsteori, empatiutmattning, arbetsbelastning, empati, hållbarhet

*Tack!*

*Till alla socialarbetare som ställde upp på intervjuer för den här studien. Utan ert bidrag hade den här studien inte varit möjlig. Vi vill även tacka vår kontaktperson, Malin, för den snabba responsen, alla svar på våra frågor och organiseringen av samtliga intervjuer. Tack också till familj och vänner som har bidragit med åsikter och korrläsning. Extra tack till vår handledare, Carina, som alltid pekade oss i rätt riktning. Slutligen vill vi också tacka varandra för ett bra samarbete och en stor arbetsinsats!*

**Filippa Bexell och Julia Zielinska**

Januari 2026

# Innehållsförteckning

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Introduktion  | 6  |
| 1.1   | Problemformulering                                    | 6  |
| 1.2   | Syfte   | 7  |
| 1.3   | Frågeställningar                                      | 7  |
| 2     | Bakgrund  | 8  |
| 2.1   | Compassion Fatigue                                    | 8  |
| 2.2   | Secondary Traumatic Stress                            | 8  |
| 2.3   | Compassion Satisfaction                               | 8  |
| 2.4   | Utmattningsyndrom                                     | 9  |
| 2.5   | Empatiutmattning                                      | 9  |
| 3     | Forskningsläge  | 10 |
| 3.1   | Litteratursökning                                     | 10 |
| 3.2   | Socialt arbete och empatitrötthet                     | 10 |
| 3.3   | Stöd och skyddsfaktorer i organisationen              | 12 |
| 3.3.1 | Chefens ansvar och transformativt ledarskap           | 12 |
| 3.3.2 | Kollegialt stöd och handledning som skyddsfaktor      | 13 |
| 3.4   | Könsskillnader och psykologisk motståndskraft         | 14 |
| 3.5   | Arbete med barn påverkar empatitrötthet               | 15 |
| 4     | Teoretisk referensram                                 | 16 |
| 4.1   | Mänskliga behov enligt HR-perspektivet                | 16 |
| 4.2   | Arbetsplatsmotivation enligt HR-perspektivet          | 16 |
| 4.3   | Behov och motivation enligt Herzbergs tvåfaktorsteori | 17 |
| 5     | Metod   | 18 |
| 5.1   | Metodologiska överväganden                            | 18 |
| 5.2   | Urval och målgrupp                                    | 18 |
| 5.3   | Material  | 19 |
| 5.3.1 | Intervjupersonerna                                    | 19 |
| 5.4   | Metodens tillförlitlighet                             | 20 |
| 5.5   | Bearbetning och analys                                | 20 |
| 5.6   | Forskningsetiska överväganden                         | 21 |

|  |    |
|--|----|
| 5.7 Avgränsningar  | 23 |
| 5.8 Arbetsfördelning                                     | 23 |
| 6 Resultat och analys                                    | 24 |
| 6.1. Hur empatitrötthet upplevs                          | 24 |
| 6.1.1. Symtom på empatitrötthet                          | 24 |
| 6.1.2 Riskfaktorer för empatitrötthet                    | 26 |
| 6.1.3 Compassion satisfaction och empati som verktyg     | 27 |
| 6.2 Stöd i organisationen                                | 28 |
| 6.2.1 Stöd från chefen                                   | 29 |
| 6.2.2 Stöd från organisationen i form av handledning     | 30 |
| 6.2.3 Kollegialt stöd som skyddsfaktor                   | 32 |
| 6.2.4 Överbelastning och underbemanning i organisationen | 33 |
| 6.3 Självbestämmande som hållbarhetsfaktor               | 34 |
| 6.3.1 Självbestämmande                                   | 34 |
| 6.3.2 Strategier på jobbet                               | 35 |
| 6.3.3 Återhämtning                                       | 37 |
| 7 Slutdiskussion   | 38 |
| 7.1 Metodologiska konsekvenser                           | 41 |
| 7.2 Slutsatser   | 42 |
| 7.3 Framtida forskning                                   | 43 |
| Referenslista  | 44 |
| Bilaga 1   | 46 |
| Bilaga 2   | 48 |

# 1 Introduktion

Empatitrötthet har varit ett problematiskt fenomen för socialarbetare i decennier. Det sociala arbetet kännetecknas av empati och socialarbetare påträffar dagligen traumatiska händelser vilket resulterar i att socialarbetare världen över känner symptom av empatitrötthet i form av stress, sekundärt trauma och utmattning (Glassburn, Lay & Canada, 2025, s. 420). Dessa konsekvenser kan även sträcka sig bortom individnivå och kan även påverka organisationer genom exempelvis ökade antal sjukskrivningar och anställda som säger upp sig. Trots detta har forskningen främst fokuserat på individuella aspekter av empatitrötthet, medan organisatoriska förutsättningar för hållbarhet har uppmärksammats i mindre grad. Vår studie undersöker därmed empatitrötthet även ur ett individuellt perspektiv men även genom att analysera ur ett organisationsteoretiskt perspektiv.

## 1.1 Problemformulering

Empatitrötthet har studerats som ett problematiskt fenomen för socialarbetare (Glassburn, Lay & Canada, 2025, s. 420). Utifrån vår litteratursökning studeras problemet oftare kvantitativt än kvalitativt. Empatitrötthet är problematiskt eftersom det kan leda till sjukskrivningar och personalomsättning (Rauvola, Dulce & Lavigne, 2019, s. 298; Jiang & Jiang 2024, s. 522). Vidare påverkar empatitrötthet socialarbetare både på ett professionellt plan, i och med att det blir svårare för dem att utföra sitt arbete, och på ett personligt plan eftersom det sliter på deras mentala hälsa (Amitha & Azhagannan, 2024, s. 400). Redan 1908 beskrev Dr. Richard Cabot begreppet "breathlessness" utifrån socialarbetare som var överväldigade av antalet klienter och den otillräckliga tid de hade till dem (Rappaport, 2025, s. 113). Rappaport gör en dokumentstudie av Dr. Cabots begrepp breathlessness och jämför det med dagens begrepp om socialarbetares utmattning. Rappaport (2025, s. 129) skriver att Dr. Cabot illustrerade samma fenomen som senare forskare kom att kalla compassion fatigue, secondary traumatization stress och emotionell stress men att hans beskrivning som han kallade "breathlessness" inte uppmärksammades eller krediterades som hans upptäckt. Istället uppmärksammades detta fenomen först på 1970-talet då forskare började jobba fram begreppet arbetsrelaterad utbrändhet (Rappaport, 2025, s.113). Fokus i den här studien riktas därmed till att undersöka empatitrötthet hos socialarbetare för att få en djupare förståelse för vad som händer i socialarbetaren när hen känner symptom av empatitrötthet och hur detta i sin tur påverkar arbetet de utför. Även socialarbetarna som inte upplever empatitrötthet är

intressanta för den här studien eftersom vi vill veta hur de förebygger symptom av empatitrötthet. Risk- och skyddsfaktorer som finns för empatitrötthet bland socialarbetare i Sverige blir ett fokus för att utforska hur socialarbetare ska förhålla sig till empatitrötthet i arbetet på ett hållbart sätt. Med hållbarhet menar vi att upprätthålla lusten till arbetet och förebygga empatitrötthet över tid. Vad socialarbetarna själva kan göra för att förebygga empatitrötthet är av intresse, men även vad de anser att organisationen kan göra för att förebygga empatitröttheten på arbetsplatsen. Samtliga intervjupersoner var antingen välinformerade om empatitrötthet eller hade upplevt det. I sökningen efter intervjupersoner efterfrågade vi inte erfarenhet av empatitrötthet, men en orsak till att alla intervjupersoner hade hört om empatitrötthet skulle kunna vara att personer som hade erfarenhet var mer intresserade av att delta i en intervju om ämnet. Genom att ta reda på hur arbetet kan bli mer hållbart för socialarbetare kan den här studien bidra till förståelse om hur empatitrötthet kan förebyggas och motverkas. Detta skulle slutligen kunna förbättra kvaliteten på det sociala arbetet och socialarbetares mående på ett samhälleligt plan.

## 1.2 Syfte

I den här studien ämnar vi att undersöka socialarbetares uppfattningar och upplevelser av empatitrötthet i deras arbete för att ta reda på hur de kan förhålla sig till empatitrötthet på ett hållbart sätt. Vidare ämnas att utforska vad organisationen kan göra för att minska empatitrötthet på arbetsplatsen. Därmed är syftet med den här studien att undersöka hur socialarbetare upplever och påverkas av empatitrötthet samt vad de anser att organisationen kan göra för att minska empatitröttheten på arbetsplatsen.

## 1.3 Frågeställningar

- (1) Hur upplever socialarbetare att empatitrötthet uppkommer?
- (2) Vad kan organisationen göra enligt socialarbetare för att minska empatitrötthet?
- (3) Hur beskriver socialarbetare att de kan förebygga empatitrötthet för att göra socialt arbete mer hållbart?

## 2 Bakgrund

Nedan förklaras relevanta begrepp som kan kopplas till fenomenet empatitrötthet och som kommer användas i studien. Begreppen compassion fatigue och secondary traumatic stress används av flera forskare synonymt, men det finns vissa skillnader som vi redogör för nedan. Även dess motsats, compassion satisfaction klargörs i det här avsnittet. Även begreppet utmattningssyndrom är relevant i relation till empatitrötthet och kommer därmed förklaras.

### 2.1 Compassion Fatigue

Compassion fatigue (CF) är ett begrepp som på svenska ofta översätts till empatitrötthet. CF förklaras som ett fenomen som påverkar den professionella emotionellt och framkallar stress och traumarelaterade symptom som liknar dem hos de klienter de möter (Rauvola, Dulce & Lavigne, 2019, s. 303–304). Andra symptom på CF är emotionell avtrubbning, irritation, utbrändhet och nedsatt förmåga att känna empati (Amitha & Azhagannan, 2024, s. 395).

### 2.2 Secondary Traumatic Stress

Secondary traumatic stress (STS) är ett annat begrepp som ofta används synonymt med empatitrötthet eller CF. STS kallas den stressreaktion som socialarbetare får av att ta del av brukares traumatiska berättelser. Symptomen av STS liknas vid PTSD symptom och de som uppstår hos en patient som upplever posttraumatisk stress i och med att de speglar brukarnas symptom (Rauvola, Dulce & Lavigne, 2019, s. 303).

### 2.3 Compassion Satisfaction

Till skillnad från compassion fatigue upplever andra compassion satisfaction (CS). CS beskrivs som en känsla av fullbordande och förnöjelse av att hjälpa andra (Glassburn, Lay & Canada, 2025, s. 420). CS har kommit fram som ett svar på CF men för att understryka positiva aspekter av att använda mycket medkänsla på jobbet (Rauvola, Dulce & Lavigne, 2019, s. 304). De positiva effekterna av CS är att känna att man gör ett gott jobb och mår bra av att hjälpa andra som i sin tur leder en positiv inställning till sina kollegor, sin egen förmåga att tillföra i arbetet samt tillföra till samhället i stort (Stamm, 2010, s. 12). Trots att CS ofta korrelerar med en låg nivå av CF och utbrändhet har även ett samband mellan hög CS och hög CF påvisats (Stamm, 2010, s. 22). Detta paradoxala förhållande kan förklaras

med att socialarbetare upplever mycket stress i extraordinära situationer, som i krig eller våldsamma upplopp. I sådana sammanhang kan socialarbetarna uppleva hög stress samtidigt som de känner att de bidrar till samhället, vilket skapar mening och att de tjänar ett större syfte (Stamm, 2010, s. 23).

## 2.4 Utmattningssyndrom

Utbrändhet är ett gammalt begrepp för utmattningssyndrom, trots att det fortfarande används i vardagligt språk. På hemsidan internetmedicin förklaras utmattningssyndrom som en diagnos som innefattar symtom som upplevs av patienter som utmattande efter långvarig stress som kopplas till arbetslivet och ofta även privatlivet (Glise, 2025). Personer som får diagnosen har i många fall haft hög arbetsbelastning eller jobbat i en stressig miljö där de inte haft stöd från chefen, vilket har lett till både fysiska som psykiska besvär som kvarstått i minst sex månader. Några vanliga symtom är trötthet, sömnproblem, hjärtklappning, irritabilitet, symtom på ångest och/eller depression (Glise, 2025). Det tar tid att återhämta sig från utmattningen, ofta 6–18 månader och det behövs även behandling på grund av kognitiv nedsättning samt en kvarstående överkänslighet för stress (ibid.). Diagnosen utmattningssyndrom finns endast i Sverige och ska därför göras om till 2028 för att bli internationellt jämförbar (Glise, 2025). Den kommer dock fortfarande att innefatta liknande symtom och orsaker.

## 2.5 Empatiutmattning

Empatiutmattning är ett begrepp vi utifrån vår studie anser förklarar vad intervjupersonerna upplever bättre än begreppet “empatitrötthet”, samt är en bättre översättning av engelskans “compassion fatigue”. Begreppet uppkom i diskussion om den här studien då vi uppfattade empatitrötthet som något missledande från det engelska begreppet. I sökningen på begreppet “empatiutmattning” hittar vi endast en källa som använder begreppet – Christina Andersson (2017) som är psykolog och doktorand vid Karolinska institutet. Andersson hade en föreläsning om fenomenet empatiutmattning på Stockholmsmässan 2017. Hon lägger fokus på självmedkänsla och hur hjärnan fungerar i samband med känslor. Hon tog ett psykologiskt perspektiv på empatiutmattning om hur för mycket empati för andra kan bli skadligt, speciellt i socialt arbete och vårdyrken eftersom de påträffar många personers lidande. Detta visar att begreppet finns i svensk översättning, men används i mindre grad. I den här studien används

begreppet i diskussionen, men i resultat och analys används empatitrötthet eftersom det är begreppet som tillämpades vid intervjutillfällena.

## 3 Forskningsläge

Empatitrötthet är upplevd emotionell stress som blir till en mental utmattning vars konsekvenser är att yrkesverksamma känner mindre medkänsla eller har svårare att känna empati för sina klienter (Jiang & Jiang, 2024, s. 524). Forskningen idag fokuserar fortfarande på hur empatitrötthet påverkar människor på arbetsplatsen, främst de arbeten där de yrkesverksamma utsätts för andras trauma (Rauvola, Dulce & Lavigne, 2019, s. 298). Även begreppet ”resiliency”, eller motståndskraft presenteras i relation till empatitrötthet samt hur empatitrötthet påverkar måendet (Rauvola, Dulce & Lavigne, 2019, s. 308–311).

### 3.1 Litteratursökning

Vid litteratursökning använde vi oss av Lund universitets sökmotor Finn. Där började vi med att söka på begreppet empatitrötthet och sedan empatitrötthet AND socialt arbete för att få relevanta vetenskapliga artiklar. Vi hittade däremot ingen relevant litteratur med dessa sökord och började istället använda oss av engelska begreppen ”compassion fatigue”, ”social work” och ”secondary traumatic stress”. Med de här orden fick vi fram artiklar som även behandlade vad som kallas ”compassion satisfaction” vilket blev nästa ord vi sökte på och hittade fler relevanta artiklar med. Vidare sökte vi på ord som ”gender”, ”organization” och ”organizational theory” och sökte på orden både för sig och ibland med AND mellan två och tre begrepp för att få fram olika resultat. Vi använde oss även av textböcker som vi hittat på biblioteket om relevanta teorier och etik.

### 3.2 Socialt arbete och empatitrötthet

Empatitrötthet hos socialarbetare dokumenterades därmed redan år 1908 av Cabot men problemet är fortfarande vanligt förekommande inom många professioner världen över, däribland socialt arbete (Rappaport, 2025, s. 117; Stanley & Sebastine, 2024, s. 540). Empatitrötthet studeras ofta i förhållande till socialt arbete på grund av höga nivåer av empatitrötthet hos socialarbetare eftersom de är nära brukarnas traumatiska upplevelser (Glassburn, Lay & Canada, 2025, s. 420).

Amitha och Azhagannan (2024, s. 396) skriver hur socialarbetare ofta arbetar i stressiga miljöer och med människor som behöver empati från dem, vilket kan leda till empatitrötthet om de inte har bra strategier för att förhindra att bli empatistressade. Studien granskar kopplingen mellan altruistiska personlighetsdrag och prosocialt beteende, och sedan om det finns en koppling mellan dessa och empatitrötthet. Den kvantitativa studien gjordes på 250 sacionomstudenter i åldrarna 18–30 som studerar socialt arbete och hälso- och sjukvård i Indien. Resultatet visar att altruism är hjälpsamt, men samtidigt medför, liksom compassion satisfaction, en ökad risk för empatitrötthet och utmattning. Detta kan bero på överbelastning och känslomässig utmattning inom yrket samt påverkan på deras hälsa (Amitha & Azhagannan, 2024, s. 400). Liknande kommer en tolkande fenomenologisk intervjustudie som utfördes på 12 verksamma socialarbetare i U.S.A fram till att samtliga känt emotionella påfrestningar i arbetet någon gång under deras yrkesliv (Glassburn, Lay & Canada, 2025, s. 418). Detta är på grund av att yrket kännetecknas av empati och att ha en nära relation med klienter i svåra situationer (ibid.).

Empatitrötthet inom socialt arbete är ett globalt problem, där svårigheten påverkar både socialarbetares hälsa och arbete. Jiang och Jangs (2024) kvantitativa studie utforskar huruvida våld i arbetet och vilja att avsluta sin anställning korrelerar samt sambandet mellan CF och CS. De mäter dessa fyra hos 1023 socialarbetare i en kinesisk stad och kommer fram till att det finns ett delvist samband mellan våld på jobbet och viljan att avsluta sin anställning samt CF och CS. Empatitrötthet leder till att många socialarbetare funderar på att avsluta sin anställning samt att drygt 20% av socialarbetare i Kina tänker på att byta jobb, vilket i sin tur påverkar både klienter och organisationen (Jiang & Jiang 2024, s. 522). Stanley och Sebastines (2024, s. 549) resultat från deras enkätstudie, som mäter hur stress och resiliens korrelerar med CF och CS hos socialarbetare i Indien, visar att nästan hälften av respondenterna upplevde utmattning i hög grad och många av dem upplevde även någon sorts empatitrötthet. Orsakerna till höga nivåer av empatitrötthet inom socialt arbete överallt i världen är stress på arbetsplatsen och att socialarbetarna exponeras för traumatiska berättelser och händelser (Stanley & Sebastine, 2024, s. 547; Saglietti, 2025, s. 501, 510). Rauvola, Vega och Lavigne, (2019, s. 299) anger ytterligare att dessa i kombination med krav att vara empatisk i de stressiga miljöerna riskerar att leda till empatibaserad stress.

Vidare är det inte lika förekommande att studera hur socialarbetare påverkas av våld på arbetet än andra professioner (Jiang & Jiang, 2024, s. 523). Detta tyder på att trots att det

finns mycket forskning om empatitrötthet och utmattning hos socialarbetare finns det kunskapsluckor. Exempelvis skriver Gdl z et al. (2025, s. 4) i sin deskriptiva studie där de analyserar en enkätstudie med svar från 441 sjuksköterskor att sjuksköterskor riskerar – såsom socialarbetare – att uppleva empatitrötthet om de har hög arbetsbelastning och inte fr något stöd eller tillfredsställelse på arbetsplatsen.

### 3.3 Stöd och skyddsfaktorer i organisationen

Socialarbetare utstr ofta hög stress och mycket emotionellt arbete i mötet med människor i svåra livssituationer (Glassburn, Lay & Canada, 2025, s. 419). Stressen för socialarbetaren ökar utifrån den individuella förmågan men även strategier socialarbetaren besitter för att hantera kraven från organisationen (Stanley & Sebastine, 2024, s. 541). Exempel på krav är arbetsbördan, övertid, hantera osäkerhet om arbetsrollen, etiska dilemman, låg känsla av självbestämmande, höga egna krav på arbetsprestation och bristande stöd från chefer och ledning (Stanley & Sebastine, 2024, s. 541).

#### 3.3.1 Chefens ansvar och transformativt ledarskap

Park et al:s (2024, s. 232) studie r kvantitativ där de tillfrågar 210 handläggare och chefer i en delstat i mellanvstra USA att bedöma sin regionala direktörs användning av transformativt ledarskap med hjälp av en enkätundersökning. De studerar sambandet mellan transformativt ledarskap och STS och utmattning. Studien visar på att STS och utmattning minskade bland medarbetarna nr transformativt ledarskap förstärktes.

Ett framgångsrikt sätt att leda empatitunget arbete r “transformational leadership”, eller transformativt ledarskap (Park et al., 2024, s. 232). Transformativt ledarskap baseras på att inspirera och motivera människor att utvecklas, tänka nytt och sträva mot organisationens gemensamma mål snarare än att endast följa instruktioner och öka produktiviteten (ibid.). Transformativt ledarskap har fyra element: Idealiserat inflytande – vilket innebär att ledaren fungerar som en förebild genom karisma, moral och kompetens. Dessa faktorer leder till att följarna vill efterlikna ledaren. Inspirerande motivation – som avser ledarens förmåga att motivera följarna genom att förmedla en tydlig och meningsfull vision som skapar engagemang. Intellektuell stimulans - innebär att ledaren uppmuntrar kreativt tänkande och risktagande genom att utmana etablerade antaganden. Samt individuell omtanke - som syftar

på ledarens lyhörddhet för följares individuella behov, samt förmågan att anpassa stöd och vägledning efter varje individs utveckling (Park et al., 2024, s. 232).

Transformativt ledarskap är en skyddsfaktor som förebygger empatitrötthet och genom transformativt ledarskap och en positiv arbetsmiljö känner personalen ett stöd från ledningen som hjälper dem att hantera symptom på empatitrötthet och utbrändhet samtidigt som de rapporterar en högre grad av trivsel på jobbet (Park et al., 2024, s. 232). Vidare skriver Stanley och Sebastine (2024, s. 540–541) att det sociala arbetet i Indien brister i hur det är organiserat, vilket leder till mer empatitrötthet och stress för socialarbetarna. De redogör för att det som skulle minska empatitröttheten är att öka resurserna, mer regelbunden uppsikt från ledningen, mer definierade roller och möjligheter till vidareutbildning (Stanley & Sebastine, 2024, s. 550).

Chefer som visar mycket stöd och omvårdnad till sin personal minskar den upplevda empatitröttheten bland arbetsstyrkan, vilket blir ännu viktigare i en tid av kris (Güdül Öz et al. 2024, s. 6–8). Faktorer som för tung arbetsbörda, mycket övertid och osäkerhet om arbetsuppgifter bidrar till ökad mental ohälsa som i sin tur leder till högre risk för empatitrötthet (Güdül Öz et al., 2024, s. 2). Att chefer prioriterar att visa stöd för personalen är viktigt, men bortprioriteras ofta i kriser eftersom de samtidigt ska se till att klienterna får sin omvårdnad, att planeringen fungerar, att budgeten håller och att sjukhuset har allt material. Att det emotionella stödet bortprioriteras får därmed konsekvenser i form av att personalens omvårdnad blir av sämre kvalitet (ibid.).

### 3.3.2 Kollegialt stöd och handledning som skyddsfaktor

Kollegialt stöd och socialt stöd på arbetsplatsen är en annan skyddsfaktor (Özbay & Bülbül, 2024, s. 14). Özbay och Bülbül utför en kvantitativ enkätstudie på 212 yrkesverksamma inom psykisk hälsa i olika delar av Turkiet där de vill undersöka om det finns en relation mellan psykologisk resiliens, upplevelser av STS, att hantera trauma samt om kön spelar roll i dessa sammanhang. Studiens resultat visar att upplevelsen av att hantera trauma indirekt påverkar sekundär traumatisk stress genom psykologisk resiliens. Sambandet mellan mäns upplevelse av traumahantering och psykologisk resiliens är starkare än hos kvinnor. Hos män ökar sekundär traumatisk stress när upplevelsen av traumahantering och resiliens minskar, medan inget signifikant samband återfinns hos kvinnor. Kvinnor använder främst det kollegiala stödet för att hantera traumatiska och tunga erfarenheter på arbetet medan män använder sig

av andra copingstrategier som att de har mer psykologisk motståndskraft (ibid.) I studien diskuteras hur detta kan bero på att kvinnor har lättare för att ta emot emotionellt stöd som erbjuds av kollegor eller organisationen i form av exempelvis handledning (Özbay & Bülbüls, 2024, s. 14–15).

Handledning tas upp som en skyddsfaktor av Denne, Stevenson och Petty som genomför två kvantitativa vinjettstudier som genomförs av 173 respektive 119 socialarbetare. De låter socialarbetare som jobbat med barn svara på frågor kring en vinjett om en mamma som försöker få tillbaka vårdnad över sitt barn. Deras hypotes är att de med högre empatitrötthet kommer att lita mer på att mamman är en bra förälder. Deras resultat visar på att socialarbetare som har mer erfarenhet litar mer på mamman och ser mer hoppfullt på barnets framtid. Denne, Stevenson och Petty menar att detta visar på att de upplever mer empatitrötthet ju längre de jobbat med barn. Därför lägger skribenterna vikt vid behovet att organisationer motverkar empatitrötthet bland annat genom att minska arbetsbelastning och samtidigt få mer stöd från handledare (Denne, Stevenson & Petty, 2019, s. 13). Skribenterna tar även upp att det inte finns inte mycket forskning kring ifall det finns något samband mellan erfarenhet och empatitrötthet, och det är ännu mindre i fokus på socialarbetare (Denne, Stevenson & Petty, 2019, s. 3). Bland sjuksköterskor ska de som hade mest erfarenhet (11–20 år) haft större risk att drabbas av empatitrötthet (ibid.).

### 3.4 Könsskillnader och psykologisk motståndskraft

Det finns skillnad mellan könen i hur man upplever och handskas med stress på jobbet och empatitrötthet. Özbay och Bülbüls (2024, s. 3) studie visar att män som jobbar med mental ohälsa har generellt svårare att söka hjälp eftersom de kan ha svårigheter med att visa sina känslor, medan kvinnor med samma yrkesroll inte har samma problem med att söka stöd, men kan däremot ha svårigheter med att balansera arbetet och sitt privatliv.

Det finns ett samband mellan emotionell motståndskraft och Compassion Satisfaction, där motståndskraften ses som en viktig faktor för att må bra på arbetet (Stanley & Sebastine, 2024, s. 549). Skribenterna förklarar begreppet motståndskraft som en förmåga att återhämta sig från negativa händelser och stress (Stanley & Sebastine, 2024, s. 541). Özbay och Bülbüls (2024, s. 13) resultat indikerade att män hade större psykologisk resiliens, eller motståndskraft, när de hanterade svåra händelser på jobbet. Özbay och Bülbüls (2024, s. 14)

studie belyste att män däremot har större risk att uppleva sekundär traumatisk stress och att ha problem med att hantera trauma på jobbet än kvinnor eftersom kvinnor har mer stöd att hantera trauma som de upplever på jobbet. Sammantaget visade deras forskning att män påverkas mer av sekundär traumatisk stress än kvinnor (Özbay & Bülbül, 2024, s. 15). Stanley och Sebastines (2024, s. 549) studie indikerar att det är kvinnor som inom socialt arbete har större risk att drabbas av sekundär traumatisk stress och förklarar att detta kan bero på att kvinnor förväntas ta hand om hemmet samtidigt som hon ska balansera arbetslivet, vilket är något som Özbay och Bülbül också tog upp som en riskfaktor för kvinnor. Güdül Öz et al.:s (2025, s. 6) resultat påpekar likaså att kvinnliga sjuksköterskor har större risk att påverkas av empatitrötthet än manliga sjuksköterskor, men de nämner samtidigt att forskning har motstridiga resultat när det kommer till detta, som även påvisats ovan. Även Güdül Öz et al. (2025, s. 6) noterar att orsaken till att kvinnor är mer empatitrötta kan möjligen vara på grund av de traditionella könsrollerna.

### 3.5 Arbete med barn påverkar empatitrötthet

Även om alla socialarbetare kan påverkas av empatitrötthet så visar forskning att socialarbetare som jobbar med barn har större risk att påverkas av empatitrötthet och även säger upp sig oftare (Denne, Stevenson & Petty, 2019, s. 3). Dessa socialarbetare drabbas mer av empatitrötthet eftersom ärendena är stora och tar lång tid att ta sig igenom. Således blir det utmattande för dem att jobba med både föräldrarna och tänka på barnets bästa, och utöver det hålla sig till alla regelverk (ibid.). Barnens trauma som socialarbetarna måste jobba med leder även till utbrändhet och STS (Park et al., 2024, s. 231). Sagliettis (2025, s. 510) studie om hur erfarna socialarbetare upplever STS i arbete med traumatiserade barn och deras familjer indikerar däremot att STS inte endast beror på mötet med barn i svåra situationer. Utan det beror även på att socialarbetare som jobbar med barn och familjer ofta jobbar i mer stressfulla miljöer där stöd saknas, vilket leder till att de drabbas av utmattning i högre utsträckning. På grund av erfarenheter av barns trauma blir socialarbetare som jobbar med barn mer empatitrötta, vilket delvist visas genom att de ser mer pessimistiskt på barnets framtid, vilket beror på empatitrötthetens symptom av emotionell avtrubning (Denne, Stevenson & Petty, 2019, s. 8).

## 4 Teoretisk referensram

I detta avsnitt presenteras de teoretiska utgångspunkterna som ligger till grund för studiens analys av det empiriska materialet. Utifrån studiens syfte och forskningsfrågor har HR-perspektivet och Herzbergs tvåfaktorsteori valts som den teoretiska grunden. Dessa teorier belyser både individuella och strukturella faktorer som kan ha betydelse för att förklara uppkomsten av empatitrötthet, liksom de skyddande faktorerna som kan göra socialt arbete mera hållbart.

### 4.1 Mänskliga behov enligt HR-perspektivet

Inom organisationsteorin finns flera perspektiv på organisationer som Bolman och Deal (2024, s. 41) beskriver. Ett av perspektiven de nämner är HR-perspektivet vars fokus ligger på hur organisationen kan få sina anställda att må bra och utvecklas för att uppnå organisationens mål (ibid.). Begreppet mänskliga behov är centralt inom HR-perspektivet. Enligt HR-perspektivet finns det ett ömsesidigt behov från organisationen och de anställda. Organisationens vill ha kompetent personal som besitter kunskap om organisationen och färdigheter att utöva tjänsten organisationen vill förse sina "kunder" med. I gengäld vill de anställda få lön för sitt arbete, men också ha möjlighet att utvecklas, känna att de gör ett meningsfullt arbete och göra karriär (Bolman & Deal, 2024, s. 143–144). Bolman och Deal förklarar vidare hur en organisation bäst tar hand om sina anställda med en trädgårdsmetafor. De anställda, liksom olika växter i en trädgård, har olika behov för att hjälpa dem att "växa". Växterna har också olika förutsättningar i miljön för att växa och utifrån dem gör sitt bästa av situationen. På samma sätt försöker de anställda göra ett så gott jobb som möjligt, men det är av yttersta vikt enligt HR-perspektivet att ledningen ser till varje anställds personliga behov för att underlätta deras arbete och hjälpa de att utvecklas och växa i sin arbetsroll (Bolman & Deal, 2024, s. 145).

### 4.2 Arbetsplatsmotivation enligt HR-perspektivet

Arbetsplatsmotivation är en annan aspekt som är viktigt enligt HR-perspektivet. Bolman och Deal (2024, s. 146) skriver att många företag och chefer tror att den största källan till motivation är en hög lön. Forskning har dock visat att på arbetsplatsen motiveras människor snarare av att få göra ett gott arbete, utvecklas i arbetet, få knyta an till andra människor och i övrigt hitta mening och mål i arbetet. Om organisationen fokuserar på dessa aspekter, visar

förståelse för de anställdas olika behov samt förser dem med verktyg att uppfylla dem kommer organisationen lyckas med att motivera de anställda (ibid). En HR-inriktad ledare beskrivs ha organisationens människor i fokus. Hen är inte auktoritär och okänslig utan lägger fokus på att hjälpa individer uppnå sina personliga mål för att i sin tur kunna få deras lojalitet och engagemang tillbaka (Bolman & Deal, 2024, s. 371).

### 4.3 Behov och motivation enligt Herzbergs tvåfaktorsteori

Herzbergs tvåfaktorsteori presenterar hygienfaktorer och motivationsfaktorer som det som motiverar arbetare till att göra ett bra jobb (Herzberg, 1968, s. 91). Hygienfaktorerna är: Ledarskapsstil, lön och förmåner, regler och direktiv samt arbetstrygghet. Dessa klassas som de externa aspekterna av arbetet vars syfte är att undanröja missnöje på arbetsplatsen (ibid.). För att sedan bygga på dessa hygienfaktorer behövs även det Herzberg kallar motivatorer (Blomberg, 2020, s. 109). Motivatorer är eget ansvar, uppmärksamhet och personlig utveckling och dessa klassas som interna aspekter av arbetet. Genom att tillfredsställa hygienfaktorerna är medarbetarna nöjda, men det är endast om ledningen sedan tillför motivatorerna och ger medarbetarna en inre motivation till arbetet som de blir engagerade och gör mer (ibid.). Det är dock skillnad mellan att endast lägga på mer arbete och att stimulera motivationsfaktorerna. Herzberg kallar detta för arbetsberikning vilket innebär att ge medarbetarna mer formell makt, frihet, ansvar, återkoppling, utmaningar och större handlingsutrymme (Bolman & Deal, 2024, s. 179). Arbetsberikningen genererar en högre kvalité på det utförda jobbet medan produktiviteten förblir oförändrad. Detta beror på att fokus ligger på att göra arbetsuppgifterna väl för att bli tillfredsställd snarare än att arbeta mer och snabbare. Om en medarbetare har ett stort behov av utveckling är arbetsberikning något denne omfattar, men det finns även de som föredrar mindre arbetsberikning eftersom de inte har ett stort utvecklingsbehov (Bolman & Deal, 2024, s. 179).

## 5 Metod

I detta avsnitt redogörs för studiens metodologiska överväganden, urval och material. Vidare redogörs för hur när bearbetning av materialet och analys har gått till samt huruvida metoden är tillförlitlig. Slutligen tar vi upp våra forskningsetiska överväganden och arbetsfördelning

### 5.1 Metodologiska överväganden

Utifrån studiens syfte att undersöka socialarbetares upplevelser av empatitrötthet ur ett organisationsperspektiv har en kvalitativ ansats valts. Kvalitativ forskning har efterfrågats i fältet (Rauvola, Vega & Lavigne, 2019, s. 311) och med den här metoden kan fenomenet undersökas på djupet. Målet var att utforska socialarbetares erfarenheter och upplevelser av empatitrötthet, vilket bäst åstadkoms genom att intervjua målgruppen, socionomer i en mindre kommun i södra Sverige. Intervjuerna var semistrukturerade, och följde delvis en mall med frågor (se Bilaga 1), men var öppna för att gå in på andra ämnen och frågor som sedan inkorporerades i nästkommande intervjuer. Specifika svar eftersträvades inte, utan vi ämnade att undersöka socionomernas olika erfarenheter. Två versioner av intervjumallen gjordes. Den ursprungliga utgick ifrån om intervjupersonen hade upplevt empatitrötthet och sedan adderade vi en liknande som utgick ifrån att hen inte upplevt empatitrötthet. Intervjumallarna överlappade delvis på grund av att frågorna var någorlunda öppna och kunde formuleras på olika sätt.

### 5.2 Urval och målgrupp

För att samla in intervjuer till den här studien kontaktade vi en verksamhetsutvecklare på socialförvaltningen i en mindre kommun i södra Sverige som efterfrågade kandidatarbeten om empatitrötthet. Via kontaktpersonen på socialförvaltningen efterfrågade vi personer på socialtjänsten som ville delta i intervju. Vi efterfrågade inte en specifik sorts person så socionomerna varierade i ålder, kön och erfarenhet inom yrket. Vi ville undersöka hur empatitrötthet såg ut inom organisationen, oberoende av andra faktorer, vilket gjorde att vi inte hade några preferenser. Kontaktpersonen skickade en informationstext till och förfrågan om intervjuer som hon sedan skickade vidare till socialarbetarna på arbetsplatsen. I samtal med kontaktpersonen hade vi berättat vad vi sökte efter, men utöver det hade vi ingen påverkan på valet av intervjuer och hade ingen kontakt med dem förrän vi träffade dem för att intervjua dem. Urvalet var gjort strategiskt eftersom vi sökte efter erfarna

socialarbetare och det var därmed inte slumpmässigt. Vidare var även urvalet målstyrt eftersom vi återigen endast ville intervjua dem som har erfarenhet av arbete med brukare och kan eventuellt ha erfarenhet av empatitrötthet.

## 5.3 Material

Materialet som ligger till grund för den här studien var sju intervjuer som utfördes under två dagar på plats hos socialtjänsten. En av de intervjuerna genomfördes digitalt en vecka senare. Intervjupersonerna var sju socionomer som alla arbetade inom kommunen. Vi använde citat från flera intervjuer, men vissa skrevs om till skriftspråk för att göra dem mer läsbara. Personuppgifterna om intervjupersonerna är avidentifierade och vi har även valt att inte förtälja kön eftersom det var mycket färre män än kvinnor vilket innebär att vi inte annars kunde garantera anonymitet. Därmed benämns samtliga intervjupersoner med könsneutrala namn och det könsneutrala pronomenet "hen".

### 5.3.1 Intervjupersonerna

**Robin** var en socialarbetare med erfarenhet i socialt arbete sedan mer än 15 år tillbaka. Hen har även jobbat på andra arbetsplatser än på socialtjänsten men jobbar nu med barn och föräldrar. Har tidigare jobbat med missbruk.

**Charlie** var en socialarbetare som har erfarenhet av socialt arbete i runt tio år. Hen har mycket erfarenhet av utredningsarbete kring barn och unga.

**Kim** har flera årtionden erfarenhet av att jobba med socialt arbete, men även inom andra instanser som sjukvården. Hen har jobbat mycket med behandling.

**Mika** har varit socialarbetare i några år och tidigare jobbat med personer med missbruk. Nu jobbar hon med främst föräldrar och barn.

**Alex** har runt 10 års erfarenhet av socialt arbete och har tidigare jobbat med utredningsarbete men jobbar nu med behandling för barn och föräldrar på socialtjänsten.

**Sam** har jobbat med socialt arbete i flera årtionden och har jobbat på socialtjänsten i kommunen de senaste åren. Sam har erfarenhet med att jobba med personer med missbruk och utredningsarbete.

**Eli** har några års erfarenhet av socialt arbete och har jobbat med personer med missbruk. Hon har jobbat främst med utredningar.

## 5.4 Metodens tillförlitlighet

Lincoln och Guba myntade tillförlitlighetskriterierna trovärdighet och autenticitet (Bryman 2025, s. 443–446). Trovärdigheten förklaras ha fyra delkriterier: tillförlitlighet, överförbarhet, pålitlighet och bekräftelsebarhet. Att en studie är trovärdig innebär att man kan lita på att forskarna har strävat efter att vara objektiva och att de har presenterat material och analys på ett sådant sätt att andra kan använda dem för att vidareutveckla forskningen. (ibid.)

När det gäller trovärdighet var vi noggranna med att återberätta det som intervjupersonerna sade för att det inte skulle bli några tolkningar, så att analysen ska vara sanningsenlig och på det viset trovärdig. Autenticiteten handlar om att man ska ge en klar och rättvis bild av intervjupersonernas verklighet samt visa på deltagarnas engagemang (Bryman, 2025, s. 446–447). För att värna om vår studies autenticitet och pålitlighet har vi skrivit om socialarbetarnas upplevelser på ett sätt som visar deras åsikter och verklighet för att det inte ska kunna tas ur kontext.

Gällande överförbarhet har vi gjort sju intervjuer som skildrar på djupet hur dessa sju personer upplever och uppfattar empatitrötthet. Skillnaden mellan validitet och överförbarhet är som skillnaden mellan bredd och djup där en kvalitativ studie går på djupet om en mindre grupp (Bryman, 2025, s. 446). Med bakgrund av detta ger vår studie inte en exakt bild av hur alla socialarbetare upplever och uppfattar empatitrötthet men vi anser ändå att studien kan tillföra beskrivningar av hur empatitrötthet upplevs och uppfattas och därmed vara överförbar i andra sammanhang som hos andra socialarbetare i en annan kommun, personer med andra yrkestillhörigheter samt i situationer som inte är kopplade till arbete utan privatliv eftersom vi har försökt att beskriva deras situation så detaljrikt som möjligt för att andra ska kunna läsa vår studie och återskapa eller bygga på vad våra intervjupersoner skildrar.

## 5.5 Bearbetning och analys

Intervjumaterialet har bearbetats med tematisk analys. Just tematisk analys ansåg vi vara en lämplig metod eftersom den används för att urskilja olika mönster i materialet som sedan blir olika teman. Vi började transkribera materialet så fort vi utfört merparten av intervjuerna. Bryman (2025, s. 652) skriver om transkriberingsprocessen och understryker vikten av att bearbeta materialet i flera etapper för att inte bli överväldigad. Vi följde därför Brymans modell och började första steget av att koda intervjuerna under transkriberingen. Därefter

kodades materialet under nästa genomgång utefter nyckelord som vi kommit överens om. Vi gjorde 13 koder som var: Symtom på empatitrötthet, Återhämtning på jobbet, Strategier på jobbet, Compassion satisfaction, Återhämtning hemma, Kollegialt stöd, Stöd från chef, Stöd från organisation, Empati som verktyg, Självbestämmande, Stress i privatlivet, Erfarenhet och Överbelastning på jobbet. Dessa markerades med olika färger. Vi slog sedan ihop koderna och fick fram tre teman. Temana som vi har valt ut är (1) Hur empatitrötthet upplevs, (2) Stöd i organisationen, och (3) Självbestämmande och eget ansvar. De relaterar till det teoretiska urval som vi gjort (Bryman, 2025, s. 657). Dessa tre teman framtogs med avsikt att överensstämma med studiens tre frågeställningar och därmed bidra med en tydlig struktur. Varje tema består därmed av underteman. Under det första huvudtemat återfinns temana symptom av empatitrötthet och riskfaktorer för empatitrötthet. I det andra huvudtemat återfinns temana organisationsstöd, handledning, kollegialt stöd och överbelastning. Slutligen återfinns i det tredje huvudtemat temana självbestämmande, strategier för att förebygga empatitrötthet och överbelastning.

## 5.6 Forskningsetiska överväganden

Vi har gjort etiska överväganden utefter de fyra forskningsetiska kraven: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Det första, informationskravet, beskriver hur forskare ska förhålla sig till att informera intervjupersonerna om forskning och dess syfte. Vidare konstaterar samtyckeskravet hur man ska gå till väga för att få samtycke av personerna vi intervjuar. Konfidentialitetskravet handlar om hur informationen ska hanteras i form av tystnadsplikt och informationssäkerhet. Slutligen handlar nyttjandekravet om hur informationen får användas (Eldén, 2020, s. 30–31).

Informationskravet innebär att vi har en skyldighet att förmedla information om intervjuernas och uppsatsens syfte på ett begripligt sätt för deltagarna för att säkerhetsställa att de är helt införstådda med vad deras deltagande innebär (Eldén, 2020, s. 86). Vi skickade därför ut en informationsblankett om empatitrötthet och vår studies syfte innan vi utförde intervjuerna. Innan intervjun påbörjades gav vi ut samma information muntligt. Samtliga deltagare sa att de var införstådda med den information vi delgav och att de inte hade några ytterligare frågor.

Vi inhämtade samtycke från samtliga deltagare genom att be dem skriva under en samtyckesblankett (se Bilaga 2), bortsett från den sista intervjupersonen som vi inhämtade samtycke ifrån muntligt eftersom intervjun skedde digitalt. Detta för att uppfylla samtyckeskravet som innebär att undersökningens deltagare har rätt att själva bestämma om sin medverkan. Vidare innebär detta att deltagarna har rätt till att själva bestämma hur lång intervjun är och på vilka villkor den utförs (Eldén, 2020, s. 30). Vi informerade därför samtliga deltagare om detta innan intervjun började och tillade även att om det var någon fråga de inte ville svara på hade de rätt att inte svara eller säga "pass". Vi frågade även samtliga deltagare huruvida vi kunde spela in samtalet, vilket alla gav samtycke till.

Konfidentialitetskravet handlar om att informationen som deltagarna delar med sig av inte får lämnas ut eller delas med obehöriga (Eldén, 2020, s. 30). De som är behöriga till informationen i den här studien är författarna, vår handledare och examinatoren. Det råder därmed tystnadsplikt för oss och vi undertecknade en GDPR-blankett som ställer tydliga krav på hur personuppgifter får hanteras. Vi har läst och skrivit under blanketten som försäkrade våra deltagare om att vi skulle upprätthålla konfidentialiteten till studiedeltagarna. För att minimera risken för att obehöriga skulle få tillgång till materialet spelades intervjuerna in på en diktafon som inte var kopplad till internet och senare flyttade över materialet till två USB, en till varje skribent. Data raderades efter att den användes. Vidare transkriberades även varje intervju med internet avstängt medan vi avidentifierade alla personuppgifter så att det inte ska gå att spåras tillbaka till intervjupersonerna. Tilläggningsvis hade vi i åtanke att ytterligare avidentifiera personuppgifterna eftersom vi presenterar studien för ledningen och vill skydda intervjupersonernas åsikter om organisationen. Vi såg skillnad mellan hur män och kvinnor svarade på olika frågor och upplevde empatitrötthet, men då vi intervjuade få och majoriteten av dem som vi intervjuade var kvinnor så ansåg vi det som oetiskt att ha med intervjupersonernas kön eftersom vi inte hade kunnat garantera anonymitet. Därför har vi gett alla intervjupersonerna könsneutrala namn.

Slutligen innebär nyttjandekravet att uppgifter om enskilda som samlas in endast får användas i ändamål till studien. Personuppgifterna får inte användas för kommersiellt bruk eller icke-vetenskapliga syften men inte heller för beslut eller åtgärder som direkt påverkar intervjupersonerna (Eldén, 2020, s. 31). För att uppnå nyttjandekravet var det ytterligare av vikt för oss att skydda intervjupersonernas personuppgifter och inte delge något som kan

kopplas till intervjupersonerna. Vi lade därför inte till bilagor av transkriberingarna då detta skulle kunna härleda till intervjupersonerna.

Empatitrötthet, utbrändhet och trauma på arbetsplatsen är känsliga ämnen som kan vara svåra att prata om för intervjupersonerna då det kan väcka starka känslor hos dem. Därmed tog vi detta i beaktning när vi utförde intervjuerna och var särskilt försiktiga med hur vi ställde frågor och fick tänka på hur vi skulle kunna genomföra studien så etiskt som möjligt. Vi fick synnerligen tänka på att inte försöka övertala intervjupersonerna att berätta om saker de inte känner sig bekväma att ta upp. Trots de etiska dilemman så beslutade vi ändå att genomföra intervjuer om empatitrötthet eftersom det är ett ämne som det behövs mer förståelse för. Att intervjupersonerna delar med sig av vad som fungerar för dem och hur de motverkar empatitrötthet kan hjälpa att förstå problemet bättre och förebygga det inom socialt arbete.

## 5.7 Avgränsningar

Eftersom endast socialarbetare som jobbade på socialtjänsten inom kommunen intervjuades i den här studien avgränsas resultatet till endast dessas utsagor. Studien är därmed mindre överförbar till socialarbetare som inte jobbar på just den socialtjänsten eftersom organisationer handskas olika med problemet och därför kommer den här studiens resultat endast visa hur det funkar i den här organisationen. Däremot kan studien användas för att få en djupare förståelse av socialarbetares upplevelser av empatitrötthet samt hur problemet kan minska. Det finns en stor del forskning kring empatitrötthet hos sjuksköterskor som kan liknas med forskningen om empatitrötthet inom socialt arbete i och med att båda professionerna är människobehandlande och därför har vi även använt forskning gjord på sjuksköterskor för att komplettera vissa luckor i vår analys (Rauvola, Vega & Lavigne, 2019, s. 315).

## 5.8 Arbetsfördelning

Det här arbetet har vi skrivit tillsammans och båda har aktivt arbetat med varje del. Till viss grad har vi delat upp arbetet eftersom det blev mer tidseffektivt. Under arbetets gång har det skett en ständig diskussion oss emellan om uppsatsens innehåll. För att försäkra oss om att vi båda var lika insatta i alla delar har samtliga delar detaljlästs och redigerats av båda författarna.

## 6 Resultat och analys

I detta avsnitt presenteras och analyseras resultaten från de genomförda intervjuerna. Analysen sker med utgångspunkt i forskningsläget om empatirötthet samt ur ett HR-perspektiv på organisation, med stöd i Herzbergs tvåfaktorsteori om behov och motivation. Resultaten är tematiskt strukturerade och redovisas utifrån tre huvudteman:

(1) Hur empatirötthet upplevs, (2) Stöd i organisationen, och (3) Självbestämmande som hållbarhetsfaktor.

### 6.1. Hur empatirötthet upplevs

Det första temat är hur intervjupersonerna upplever empatirötthet, där vi inbegriper både upplevelsen av empatirötthet, orsakerna till det och compassion satisfaction. Alla intervjupersoner visste vad empatirötthet var och hade någon gång under sitt yrkesliv till någon grad upplevt några symtom eller varit empatirötta och utbrända på grund av arbetet.

#### 6.1.1. Symtom på empatirötthet

Empatirötthet är ett brett begrepp i forskningen, något som även märks i den här studiens intervjuer i hur respondenterna har olika syn på och erfarenheter av empatirötthet. En av intervjupersonerna berättar att under stressiga perioder är det svårare att utföra arbetet och då kan hen få hopplöshetskänslor. En annan intervjuperson säger däremot att hen inte upplevt empatirötthet såsom vissa andra men har under arbetslivet haft perioder där hen känt sig utmattad för att hen inte kände att hen hade redskap för att hantera ett svårt ärende eller om hen inte var lyssnad på. Detta kan förklaras utifrån teorin om arbetsplatsmotivation enligt HR-perspektivet som handlar om att anställda behöver hitta mening i arbetet och få göra ett gott arbete (Bolman & Deal 2024, s. 146), vilket intervjupersonerna berättar att de inte fått i de situationer då de har känt sig mer stressade och utmattade på grund av arbetet.

Vissa intervjupersoner berättar i början av intervjun att de inte upplevt empatirötthet, men det framkommer senare att de visst upplevde empatirötthet under perioder av många svåra ärenden, eller under ärenden som påminner för mycket om intervjupersonernas egna liv. Detta leder i sin tur till att arbetsbelastningen blev för hög.

Jag märkte att shit, jag har tappat min förmåga till empati. Det var inte att jag inte brydde mig, utan att jag märkte att det inte påverkade mig på det sättet jag ville att det skulle påverka mig. Hur det kognitivt påverkar mig. - **Alex**

I dessa situationer och när socialarbetarna känner som Alex beskriver ovan bad de deras överordnande om att någon annan tar över ärendet eller om att få byta tjänst för att få mindre brukarkontakt. Att byta tjänst är ett sätt att se till de anställdas behov, som enligt HR-perspektivet är centralt för en bra arbetsmiljö (Bolman & Deal, 2024, s. 144). Flera berättar att de fått byta tjänst för att de påverkades negativt av arbetet och kunde inte utföra det lika bra. I vissa fall reagerade socialarbetarna själva på det, och i andra fall kom chefen in och rekommenderade byte av arbetsmiljö. Utifrån HR-perspektivets syn på mänskliga behov (ibid.) kan man anmärka att cheferna lade märke till att socialarbetarna behövde förändring och erbjöd de andra tjänster. Dels leder detta till att de kan fortsätta göra ett bra jobb, vilket organisationen i slutändan vinner på, dels att de mår bättre och känner mer arbetsglädje och stolthet.

Andra är öppna med att de flera gånger upplevt empatitrötthet och fortfarande kan uppleva det. Flera förklarar att när det blir för mycket på jobbet och de inte kommer någonstans när det är många jobbiga ärenden så kan känslor av ledsamhet och frustration uppstå och vissa nämner att de ibland till och med kan tänka på att sluta jobba som socialarbetare. Det är en reaktion som många empatitrötta socialarbetare som inte får tillräckligt stöd i arbetet kan uppleva (Jiang & Jiang, 2024, s. 522).

[Empatitröttheten] började med att jag inte hade orken riktigt att känna med eller känna för mina klienter. Men långt tidigare hade det börjat redan hemma. Jag var så upptagen med att känna för mina klienter att de som stod mig närmast var de som fick stå åt sidan, det var dem jag inte orkade med. - **Mika**

Många som upplevt empatitrötthet kände i stunden skam och skuld, ifrågasatte sitt yrkesval och tappade gnistan att motivera och hjälpa andra. Flera intervjupersoner förklarar hur de påverkades känslomässigt av att inte kunna utföra arbetet som de tyckte att de borde kunna. Dessa känslor ter sig inte så konstiga när man ser på forskning som visar på att socialarbetare ofta blir emotionellt påfrestade på grund av traumatiska händelser och samtidigt en nära kontakt med klienten (Glassburn, Lay & Canada, 2025, s. 418–420).

Ett par intervjupersoner berättar även om hur de känt mindre medkänsla för sina klienter under svåra perioder på jobbet, vilket av forskningen förklaras vara återkommande bland yrkesverksamma som upplever mycket stress som påverkar dem emotionellt (Jiang & Jiang, 2024, s. 524)

### 6.1.2 Riskfaktorer för empatitrötthet

Det finns flera riskfaktorer som kan leda till upplevelse av empatitrötthet hos socialarbetare. En återkommande faktor som nämndes under intervjuerna var överbelastning på jobbet. Hög arbetsbelastning på arbetet har bevisats vara en stor riskfaktor för empatitrötthet eller generellt dåligt mående på arbetet (Güdül Öz et al., 2025, s. 4). Flera personer nämner överbelastning som ett stort bekymmer. Samtidigt finns inte tid för återhämtning eftersom tiden ska effektiviseras så mycket som möjligt. Detta leder till en risk för dåligt mående. För att motverka detta menar intervjupersonerna att organisationen skulle kunna belasta de anställda mindre. Flera personer menar att överbelastningen på jobbet innebär mindre handlingsutrymme och att de hellre byter jobb än går med på de villkoren. Att personerna reagerar negativt på att inte få bestämma över sin tid eller handlingsutrymme är i linje med Herzbergs arbetsberikning där frihet och handlingsutrymme gör arbetet mer berikat (Bolman & Deal, 2024, s. 179), medan de anställda menade att de på tidigare arbetsplatser inte fick detta och bytte därmed tjänst. Hög arbetsbelastning kan också leda till utmattningssyndrom (Glise, 2025) som man i forskning kring empatitrötthet märkt ofta hänger ihop med empatitrötthet (Stanley & Sebastines, 2024, s. 549).

När man upplever att man har det svårt och ibland kan det vara för att man inte har rätt förutsättningar för att möta upp den problematiken som finns, eller att stödet inte är tillräckligt och det inte är möjligt med något annat stöd. Då känns det som att man inte är tillräcklig. - **Robin**

Robin berättar att när det är en svårare period i privatlivet blir det mycket svårare att hantera arbetet. Robin förklarar att överbelastning på jobbet också påverkar. Majoriteten av intervjupersonerna säger att deras familj märker av när det är mer stressigt på jobbet. De berättar att de då får förklara hemma att det är en period på jobbet med många tuffa ärenden som är svåra att släppa vid hemkomsten, trots återhämtning. Det berättas att det funnits tillfällen då familjen påverkats av att man arbetat under ledigheten vilket intervjupersonerna sedan ångrat.

Sen att det har blivit mer och mer i efterföljande ärenden, där man inte kommit fram till en bra lösning utan det har blivit placeringar . Så mot slutet där har det blivit att man blir irriterad och trött att lite så där, ursäkta språket men va fan varför, vad kan vi göra mer i det här ärendet? Vända ut och in på sig själv och då ignorerar arbetstider, det går ut över personliga situationer och lägger det då åt sidan för ärendets fördel för att jag så gärna vill att det ska bli bra, - **Charlie**

Empatiröttheten är som värst när arbetsbelastningen är väldigt hög. Flera berättar att det är när de haft många jobbiga ärenden tätt efter varandra som det blir som jobbigast, och då ignorerar de arbetstider och lägger personliga saker åt sidan för ärendets fördel, vilket beskrivs som efter ett tag frustrerande och hopplöst. Långa ärenden som inte rörde sig framåt kunde töra på en och vara jobbiga empatirötthetsmässigt. Överbelastning går ut över privatlivet, då intervjupersoner tar med sig jobbet hem, vilket intervjupersoner berättar märks av deras familjer. Flera berättar att de kan bli stressade när de blir sjuka för att arbetet byggs på som leder till att de sedan jobbar övertid. Detta är ett problem för många som jobbar. I dessa stunder är det viktigt att minska arbetsbelastningen och få mer stöd från handledaren, (Denne, Stevenson & Patty, 2019, s. 13) vilket berättas att organisationen försökte bidra med. Därmed återberättar både intervjupersonerna och forskningen om hur stor riskfaktor överbelastning är och vikten av att återhämta sig på jobbet och i privatlivet.

### 6.1.3 Compassion satisfaction och empati som verktyg

Det märktes i intervjuerna att empati var något som kunde användas som ett verktyg på jobbet. Det nämns att man kan se sig själv som ett redskap som används i mötet med andra människor, men att gå in på djupet och engagera sig för mycket kan leda till att man blir kritisk mot sig själv. Flera förklarar att socialt arbete är ett yrke där man ger mycket av sig själv och det är därför man måste använda sig själv som ett verktyg. De vill inte bli avstängda och inte känna empati för sina klienter

Ja, och det är ju på något vis den största rädslan, att man skulle bli så avstängd och att det inte ska beröra en, för det vill jag ju att det ska göra, men man behöver ta hand om det. Det är väl det som är grejen, på något sätt. [...] det kan bli stunder då jag känner att man hamnat i det att man har mindre empati, men att man då får hämta hem det. - **Robin**

Det är flera som berättar att de velat distansera sig emotionellt, men har nu accepterat att känslor är en del av dem och därför en del av det professionella jaget, och många menar att det hjälper i arbetet att förhålla sig empatiskt.

Det kan bli jobbigt såklart när man blir väldigt känslomässigt påverkad av andra människor, men samtidigt så är det ett sätt att visa att jag blir berörd av det personen säger. Att om det är något roligt, till exempel att någon gjort en resa, eller om det skett något hemskt. - **Sam**

Sam ser empati för brukaren som något jobbigt men samtidigt givande och som ett verktyg som visar för brukaren att den är hörd och sedd. Ett par berättar att de är relativt bra på att skilja på jobb och privatliv när det gäller känslor, men samtidigt tycker att empati är "livsviktigt" då det kan hjälpa att skapa en relation till en brukare och förstå deras perspektiv och kan tycka också att klienterna märker om socialarbetaren har empati för deras situation, och tycker att det emotionella stödet är viktigt för att de ska känna sig förstådda.

Ett par intervjupersoner berättar om hur de är fullbordade av sitt arbete. De berättar att de känner gnistan av att jobba med sin målgrupp och att trots alla svårigheter så är arbetet ändå värt det på grund av tillfredsställelsen med att hjälpa andra och att den känslan går att dela med kollegor. De berättar att de ibland får bekräftelse av att de hjälpt klienterna när klienterna visar tacksamhet eller visar att de känner sig förstådda av socialarbetaren vilket är givande. Socialarbetarna menar att empati är ett viktigt verktyg för att uppnå detta.

Intervjupersoner berättar om det som kan ses som compassion satisfaction, som innebär att känna sig fullbordad av arbetet med andra människor när man hjälper dem (Glassburn, Lay & Canada 2025, s. 420). Att ett par av personerna också upplevt empatitrötthet och utmattning kan dock länkas samman med att compassion satisfaction också korrelerade med både empatitrötthet och utbrändhet (Amitha & Azhagannan, 2024, s. 400). Empati är därmed ett viktigt verktyg för en socialarbetare som kan leda till compassion satisfaction när det uppskattas, men även till empatitrötthet om man ger för mycket av sig själv.

## 6.2 Stöd i organisationen

Det andra temat är stöd i organisationen, där vi återger hur intervjupersonerna upplever det stöd de får i organisationen, eller brist av stöd. Intervjupersonerna förklarar hur de får stöd i organisationen i form av samtal med chefen, extern handledning och kollegialt stöd som alla är faktorer som motverkar empatitrötthet. Den brist i organisationen som utkristalliserar sig i

intervjuerna är överbelastning och brist på bemanning medan forskningen säger att en orsak till empatitrötthet är stress på arbetsplatsen, men detta kan förebyggas av närvarande och lyhörda chefer (Stanley & Sebastine, 2024, s. 547) samt transformativt ledarskap (Park et al., 2024, s. 232). Detta kopplas till HR-perspektivet som visar att chefer som lyssnar på de anställda och sätter de anställdas behov i fokus får engagemang och lojalitet tillbaka (Bolman & Deal, 2024, s. 143–144). Det kan de göra genom att minska arbetsbelastningen som de anställda på socialtjänsten i en mindre kommun i södra Sverige tycker är ett problem.

### 6.2.1 Stöd från chefen

Intervjupersonerna beskriver chefens stöd som en central faktor för att kunna hantera det empatitunga arbetet i socialtjänsten och empatitrötthet. De tar upp närvarande ledarskap som en faktor för att förebygga empatitröttheten. I kontrast till detta har intervjupersonerna också erfarenheter av bristande ansvarstagande från chefer vilket ledde till att socialarbetaren själv behöver ta ett ökat organisatoriskt ansvar. Detta upplevs som belastande då fokus förskjuts från det sociala arbetets kärna till organisatoriska frågor, vilket i sin tur kan öka risken för empatitrötthet. Dessa erfarenheter av ledarskap ligger i linje med tidigare forskning som visar att otydliga strukturer, roller och bristande uppsikt från ledningen bidrar till ökad empatitrötthet bland socialarbetare (Stanley & Sebastines, 2024, s. 550).

Vidare beskrivs erfarenheter av bristande struktur och otydliga direktiv från chefer på tidigare arbetsplatser. Däremot problematiseras även ensidiga förväntningar på chefens ansvar genom att intervjupersonerna lyfter fram det individuella ansvaret som medarbetare har att ta emot och använda det stöd som erbjuds.

De [Arbetsgivaren] erbjuder oss ett gym för oss att träna upp oss själva för att inte hamna i utbrändhet och empatitrötthet. Men vi kan inte bara gå dit och sitta där utan vi måste aktivt handla, och det är där det individuella ansvaret kommer in. Att ta emot stödet som erbjuds och använda verktygen i verkligheten. Och på det gymmet finns det ju olika verktyg som fungerar olika bra för alla, men om man inte har provat någonting så kan man inte sedan skylla på att det gymmet inte är användbart. - **Alex**

Med den här metaforen gestaltar Alex hur arbetsgivaren förser medarbetarna med resurser och verktyg, men att det är individens ansvar att dra nytta av dessa. Metaforen kan förstås som ett uttryck för ett ledarskap som möjliggör utveckling snarare än kontrollerar den. Ur ett

transformativt ledarskapsperspektiv blir Alex metafor särskilt relevant, eftersom denna ledarskapsstil betonar chefens roll i att skapa förutsättningar för medarbetarnas utveckling, motivation och självständighet (Park et al., 2024, s.232). Chefen fungerar här som en möjliggörare som tillhandahåller struktur, stöd och resurser, samtidigt som medarbetaren uppmuntras att ta ansvar för sin egen utveckling.

Det var min chef som tog upp det efter semestern faktiskt. Just eftersom jag hade varit väldigt trött innan semestern. Så hade hon funderat på det när hon var ledig och hade lagt upp det som ett förslag. För innan sommaren hade det varit många jobbiga ärenden vilket skapade lite irritation hos mig. Och det var en känsla som jag inte kände igen, som jag inte brukar ha vanligtvis. Så det var nyttigt, den omväxlingen för mig. Och ändra om lite på tjänsten. - **Eli**

Effektiv kommunikation med chefen var viktig och gjorde att chefen snappade upp när Eli mådde sämre. När detta stöd upplevs som bristfälligt, riskerar arbetsmiljön att försvagas och sårbarheten för empatitrötthet öka, vilket också stöds av teorin om transformativt ledarskap (Park et al., 2024, s. 232) och därmed får organisationen en ökad risk för att deras anställda drabbas av empatitrötthet.

### 6.2.2 Stöd från organisationen i form av handledning

Handledning är ett exempel på stöd från organisationen. Intervjupersonerna förklarar att de har extern handledning vilket innebär att handledaren är en utomstående person utanför organisationen som leder handledningen som de har i grupp. På tidigare arbetsplatser har intervjupersonerna inte haft lika mycket handledningstimmar, vilket de märkte gjorde tunga ärenden och situationer svårare att hantera. Samtliga intervju personer tar upp positiva aspekter med handledningen på arbetsplatsen.

Dels är det den här hjälpen med att intellektualisera, och hjälp med mentaliseringen och en väg framåt när man känner att man inte kan komma vidare. Det som kan vara svårt är när man liksom inte når målen som man har önskat. Då är det lätt att man hamnar i självkritik för att man känner att det är mig det beror på. Då får man hjälp att lyfta blicken på något vis. - **Robin**

Citatet ovan visar på hur intervjupersonerna upplever att handledningen bidrar med nya perspektiv och kunskap. Med hjälp av Herzbergs hygienfaktorer kan vi se hur handledningen

bidrar till att de uppfylls. Hygienfaktorerna är ledarskapsstil, lön och förmåner, regler och direktiv samt arbetstrygghet (Blomberg, 2020, s. 109). Handledningen, säger intervjupersonerna, är arbetsplatsen generös med och ingen hävdar att de skulle behöva mer handledning. Handledningen kan därmed tolkas som en förmån, som är en av hygienfaktorerna. Vidare bidrar handledningen även till regler och direktiv i och med att de får instruktioner av en utomstående expert i hur de ska gå tillväga. Slutligen bidrar det även till en arbetstrygghet. Tidigare handledning räckte inte till för att försäkra intervjupersonerna och ge dem stöd för att handskas med empatitrötthet, medan handledningen de får nu kan tolkas göra att de känner sig trygga av att det finns en utomstående person som de kan coachas av och fråga. Därmed kan organisationen ge stöd i form av handledning för att försöka minska empatitröttheten hos de anställda.

Organisationen erbjuder även enskild handledning till de som behöver det.

Intervjupersonerna berättar hur den enskilda handledningen hjälper dem i svårare situationer och hur chefen var den som föreslog det.

Jag hade nog kunnat dölja det, men i det fallet pratade jag om det för det påverkade mig så pass mycket. Så att jag tänker att man behöver vilja – man behöver be om hjälp. Det är viktigt. - **Sam**

Detta visar att chefen är lyhörd, men att det också finns ett individuellt ansvar att be om hjälp när man behöver det. Det visar även på ett förtroende för chefen som gjorde att Sam vågade vara öppen och ärlig om hur hen hade det och kunde därför få rätt hjälp. Flera personer tar upp att det är viktigt med ett gemensamt tänk på arbetsplatsen kring att hjälpa och vara där för varandra och att det motverkar empatitrötthet på arbetsplatsen och förbättrar arbetsmiljön. I och med att chefen är lyhörd och värnar om en arbetsmiljö där alla känner sig hjälpta, går detta i linje med hur en HR-inriktad ledare är. Intervjupersonernas skildringar om hur de motiveras speglar även hur Bolman och Deals (2024, s. 146) beskrivning av arbetsplatsmotivation som kommer ifrån att bland annat utvecklas och knyta an till andra. Enligt intervjupersonernas utsagor får de detta genom handledningen. Fortsättningsvis beskriver Bolman och Deal (2024, s. 145) hur chefen ska vara den här trädgårdsmästaren som ser till allas behov för att de ska utvecklas till bästa förmåga och bli tillfredsställda. Därmed är enskild handledning och en lyhörd chef skyddsfaktorer enligt intervjupersonerna som organisationen kan ta till för att minska och förebygga empatitrötthet.

### 6.2.3 Kollegialt stöd som skyddsfaktor

Intervjupersonerna tar upp det kollegiala stödet som en viktig aspekt för att kunna hantera arbetsbördan samt upplevelsen av empatitrötthet. Det kollegiala stödet beskrivs som en av de största tillgångarna och intervjupersonerna uppskattar även att prata med kollegorna vid ankomst till jobbet eftersom de då kan prata om annat än jobbet och få ha kul tillsammans. Att prata med kollegerna nämns även som en strategi att ta till när det är jobbigt på jobbet. Stöd från kollegor nämns av flera socialarbetare som det första de tar till vid problem och att de sedan tillsammans kan komma fram till att prata med chefen. Att prata med en kollega efter att något jobbigt hänt gör att de känner att de kan lämna de jobbiga känslorna på jobbet. Att reflektera tillsammans är hjälpsamt eftersom de alla sitter i samma sits och behöver därför hjälpa varandra.

Det kollegiala stödet yttrar sig även i form av teamarbetet under veckomötet när socialarbetarna ger varandra feedback och förslag på hur de skulle kunna gå vidare med ett ärende. I handledningen ges också stöd av kollegorna eftersom handledningen sker i grupp. Intervjupersonerna berättar att den externa handledningen innebär ingen återkoppling till chefen vilket då ger socialarbetarna en chans att ha tid med sina kollegor utan att behöva oroa sig för att det ska komma tillbaka till chefen. Flera intervjupersoner trycker på hur viktigt det är att trivas med sina kollegor och dagligen uppleva att kollegorna sitter och är nära tillhands om de behöver stöd.

Det är viktigt, både stödet men också trivsel. Att det finns kollegor som man trivs med och kan alltid snacka lite skit med mellan arbetsuppgifterna eller mötena, och ibland bara gå in till varandra och prata av sig eller gråta en skvätt eller så för vissa ärenden påverkar mer och andra mindre. - **Sam**

Det kollegiala stödet som intervjupersonerna beskriver kan förstås i relation till Herzbergs tvåfaktorsteori, där motivatorer såsom uppmärksamhet, ansvar och personlig utveckling bidrar till inre motivation (Blomberg, 2020, s. 109). Det kollegiala stödet fungerar som en källa till lärande och bekräftelse när intervjupersonerna reflekterar tillsammans på både handledning, raster och innan dagen har satt igång och blir ett tillfälle för feedback från någon annan än chefen, vilket kan bidra till en känsla av ansvar. Detta kan tolkas som att stödet inte endast finns för att undvika missnöje, utan även för att vara motivationsskapande.

Fortsättningsvis understryker flera intervjupersoner vikten av att ha kollegor som är olika en själv för att dra nytta av varandras olika styrkor. Exempelvis kan en medarbetare som lätt blir känslomässigt involverad med klienterna få stöd hos en kollega som har mer distans för att bearbeta känslorna och få nya perspektiv. Genom att få andra perspektiv från en kollega och kunna bolla om olika fall med dem under en längre tid skapas en fördel eftersom då är kollegan nästan lika insatt i fallet som en själv. Utsagorna om det kollegiala stödet kan förstås som en form av arbetsberikning. Att de genom gemensam problemlösning - antingen i form av stöd under arbetet från en kollega eller som intervjupersonerna nämnt tidigare om gemensam handledning - kan detta stöd bidra till ökad arbetstillfredsställelse och engagemang, snarare än enbart minskat missnöje. Detta är i linje med Herzbergs resonemang om hur arbetsberikning kommer ifrån att organisationen stimulerar motivationsfaktorerna (Bolman & Deal, 2024, s. 179).

För att förebygga empatitröttheten är det därför viktigt för organisationen att underhålla en arbetsmiljö där de anställda får bra kontakt med sina kollegor och får tillgång till arenor för att kunna använda och utveckla det kollegiala stödet.

#### 6.2.4 Överbelastning och underbemanning i organisationen

Flera intervjupersoner nämner överbelastning på jobbet som en anledning till empatitrötthet och utmattning. Detta återfinns i forskningen som påvisar att för tung arbetsbörda och övertid är faktorer som leder till mental ohälsa som sedan blir empatitrötthet (Güdül Öz et al., 2024, s.2). En av intervjupersonerna berättar om tidigare erfarenheter av överbelastning på en tidigare arbetsplats. Det var en kaosartad situation och om de som socialsekreterare hade haft färre brukare per tjänst hade det underlättat situationen och motverkat den empatitrötthet som blev en konsekvens av situationen. Med bakgrund i forskningen kan denna erfarenhet av kris förstås med att chefens stöd och närvaro blir ännu viktigare i tider av kris för att motarbeta empatitröttheten (Güdül Öz et al., 2024, s. 6–8) och att organisationen förebygger empatitrötthet genom bemanning för att avlasta personalen.

Bemanna ordentligt. Se till att det är personal så att belastningen inte blir så hög. Och jag tänker att det hade löst så mycket. Och det hade blivit kostnadseffektivt i längden eftersom man skulle bli av med sjukskrivningar. Så ja, bemanna så att de som jobbar får möjlighet att göra sitt jobb och ta ställtid.

- **Mika**

Genom att bemanna ordentligt ökar kvaliteten på det sociala arbetet och det utförda arbetet skulle då bli bättre. Detta skulle också vara ett mer långsiktigt alternativ eftersom överbelastade personer lättare blir utmattade och empatitrötta vilket leder till sjukskrivningar som kostar mer för organisationen, menar intervjupersonerna. De fortsätter och säger att fokus läggs istället på att effektivisera så mycket som möjligt, medan det som skulle förebygga empatitröttheten är om organisationen lade mer fokus på att bemanna mer eftersom då skulle socialarbetarna också ha mer tid för återhämtning och hitta egna strategier för att bättre hantera empatitrötthet. Flera socialarbetare nämner hur arbetsbelastningen är det som är avgörande för om en socialarbetare är empatitrött eller inte. När det är hög arbetsbelastning finns det mindre tid för reflektion och då upplever socialarbetarna att risken blir större att de tar med sig jobbet hem. Detta kan förstås med hur empatitrötthet beror många gånger på överbelastning i form av det känslomässiga arbetet som det sociala arbetet innebär vilket gör att empatitröttheten är kopplad till överbelastning (Amitha & Azhagannan, 2024, s. 400). Detta kan tolkas som en brist på stöd från organisationen där underbemanning och hög arbetsbelastning ökar risken för empatitrötthet, vilket visar vikten av att organisationen erbjuder bättre stöd för att förebygga utmattning.

Å andra sidan finns det socialarbetare som upplever att arbetsbelastningen som balanserad och att det är dels tack vare organisationens poängsystem, dels att det är en bra arbetsgrupp med erfarna medarbetare. Arbetsplatsen beskrivs som en bra plats i ett tufft arbete och detta sentiment delas av flera socialarbetare i den här studien. Positiva upplevelse av arbetsfördelningen kan härledas till tvåfaktorsteorin där eget ansvar och självbestämmande är motivationsfaktorer (Bolman & Deal, 2024, s. 179).

## 6.3 Självbestämmande som hållbarhetsfaktor

Självbestämmande på arbetet, att kunna ta eget ansvar i form av olika strategier på jobbet samt sätt att återhämta sig såväl hemma som på jobbet var något som alla intervjupersoner berättade om i viss grad. Temat självbestämmande blev väldigt tydligt och var en viktig skyddsfaktor som hjälpte socialarbetarna att motverka symtom av utmattning och empatitrötthet och på det viset göra arbetet mer hållbart.

### 6.3.1 Självbestämmande

Självbestämmande är en viktig motivationsfaktor för alla intervjupersoner som berättar att de är nöjda med friheten och det egna ansvaret som de får. På socialtjänsten som socialarbetarna

jobbade på är det möjligt att bestämma över sin tid självständigt, vilket de kallar förtroendearbetstid. De berättar att de kan göra klart arbetet hemma på kvällen om de vill avsluta det de höll på med och sen ta ledigt dagen därpå. Att kunna avsätta tid till exempelvis tandläkartid utan att behöva ta upp det med chefen hjälper hen att hålla stressen nere. Förtroendearbetstid ger mer frihet på jobbet och det känns bra att kunna påverka sina arbetstider.

Alltså, det är mycket det där att försöka hålla tempot nere. Jag är så lyckligt lottad att jag kan bestämma min egen kalender så jag bokar in möte utifrån hur det passar. Jag kan också tänka på att jag inte måste ha möten som avlöser varandra utan jag kan sätta en kvart mellan möten. - **Mika**

Mika tar upp hur lättande det är för hen att kunna planera sin dag själv då självbestämmande tillåter hen utrymme och bidrar därför till att känna mindre utmattning och gör hens arbetssätt mer hållbart i längden. Det berättas att för lite handlingsutrymme på arbetet leder till ”kaosartade situationer” som aldrig slutar bra. Självständighet kan motverka empatitrötthet eftersom intervjupersonerna känner sig själva och sina behov mest, så när man har självbestämmande på jobbet så kan man yttra sina behov. Förtroendetiden på socialtjänsten kan ses som en hygienfaktor enligt Hertzbergs tvåfaktorsteori eftersom det är tydligt att de anställda uppskattar organisationen på grund av de förmåner som kommer med detta (Blomberg, 2020, s. 109). Det blir också en inre motivationsfaktor att själv lägga upp arbetet då det ligger i ens händer att få arbetet gjort. De flesta tar upp att arbete hemifrån kan vara väldigt stressreducerande, men flera nämner att det kan också bli isolerande om man gör det för ofta. Vissa menar också att det finns en risk att man tar med sig jobbet hem för mycket och arbetar övertid om man ofta jobbar hemifrån. Men trots riskerna så håller alla ändå med om att självbestämmande är en viktig faktor för att må bättre på jobbet, vilket även kan relateras till att göra arbetet mer hållbart i längden. Stanley och Sebastines (2024, s. 541) studie indikerar att låg känsla av självbestämmande leder till mer stress på arbetsplatsen, så vårt resultat stärker deras resultat.

### 6.3.2 Strategier på jobbet

Alla socialarbetare som vi intervjuade hade någon sorts strategi på jobbet för att försöka motverka överbelastning och utmattning och för att göra det sociala arbetet mer hållbart. Kollegialt stöd och att få prata med kollegor bara så där är något majoriteten nämner är viktigt för dem som strategi för att klara av jobbet. Stöd i organisationen – exempelvis i form

av handledning, eller att någon tar över ett ärende som man inte klarar av längre är även det ett viktigt redskap för att klara av arbetet. Detta är inte överraskande då forskning visat att detta är en av de största skyddsfaktorerna på jobbet (Özbay & Bülbül, 2024, s. 14). En annan strategi som nämns är ha ett rikt privatliv.

Det finns faktiskt saker jag tycker är kul utanför mitt jobb. Jag tillåter inte mig själv att bli så uppslukad så att det [jobbet] är det enda jag är. Jag har mycket annat som är viktigt för mig utanför min roll här, att tjäna samhället. - **Alex**

Alex betonar vikten av vad som betyder något utanför hans roll som socialarbetare. Flera intervjupersoner vill göra klart arbetet för att sedan lämna jobbet och slappna av. När de kommer hem vill de inte tänka på arbetet. Det kan vara en utmaning men det är viktigt att distansera sig och man kan inte stå ensam för något som man inte kan hantera. Ett par socialarbetare berättar att om man inte tar hand om sig själv, vilket kan ske genom att distansera sig själv känslomässigt, kan man inte hjälpa brukaren på det sättet som brukaren behöver.

En viktig strategi på jobbet som nämns av flera intervjupersoner är att vara noga med sina gränser. De menar att inte jobba övertid eller ta på sig alldeles för mycket för endast sina brukares skull. Intervjupersonernas strategi att inte jobba övertid är en strategi som återfinns i Stanley och Sebastines (2024, s. 541) studie som bekräftar att mindre övertid leder till att hålla stressen nere på arbetet och hjälper individen att hantera kraven som organisationen ställer. Intervjupersonerna förklarar hur de fått lära sig hur de reagerar på och känner för olika saker som de möter på jobbet för att kunna orka och ta sig vidare, och inte bli emotionellt överinvolverade eftersom det är viktigt att skilja på sitt liv och brukarnas liv. Samtidigt är det viktigt att känna till sina sårbarheter för att kunna agera vid behov av hjälp och för att kunna hålla som socialarbetare i längden.

Erfarenhet är en skyddsfaktor som vid rätt användning är en viktig strategi på jobbet.

Jag har jobbat här länge så man har ju många upplevelser. Och just med empatitrötthet. Då har man mött saker och ting som man inte kan värja sig ifrån. Det finns faktiskt saker som man måste bearbeta. Och de finns kvar, det går liksom inte att ta bort. De skapar en känsla och den är där, men man kan leva och jobba vidare ändå. - **Kim**

Kim berättar att socialarbetare möter mycket svåra saker och det är erfarenheter som måste läras av en själv att hantera, men hen berättar också att erfarenheterna är redskap som hen idag kan använda. Med erfarenhet kommer ett helt annat förhållningssätt till arbetet än i början på arbetslivet och man kan ha mer acceptans, eftersom i början av arbetslivet som socionom kunde intervjupersonerna känna att de klarade av jobbet, men med tiden fick nya kunskaper och erfarenheter som de tycker är en skyddsfaktor för att inte hamna i utmattning. Dessa uppfattningar om erfarenhet är att det är en faktor som bidrar till att göra deras arbete mer hållbart i längden. Att hantera erfarenheter är en intern aspekt av arbetet enligt Herzbergs tvåfaktorsteori utveckling (Blomberg, 2020, s. 109). Att erfarenheter bidrar till socialarbetarnas arbete tyder på att det är en motivationsfaktor som hjälper dem att utvecklas i arbetet gör dem mer engagerade.

### 6.3.3 Återhämtning

Återhämtning såväl hemma som på jobbet var en viktig aspekt. Det är särskilt viktigt att återhämta sig när det är stress på jobbet, och ett viktigt sätt socialarbetarna är att återhämta sig på jobbet är att ta ”mikropauser”. Det kan vara att gå på en kort promenad eller meditera. När vi frågar intervjupersoner vad de tycker skulle eventuellt kunna ändras på jobbet för att lätta på empatistressen så svarar flera att inkorporera mikropauser och undvika att bortprioritera dem.

Hade kanske varit att inkorporera de här mikropauserna. Att faktiskt ta dem också och inte prioritera bort dem i schemat. Det blir så himla lätt. Vi har ju fika varje onsdag. Alltså enhetsövergripande. Sen hamnar ju det i skymundan för man har annat att göra. - **Eli**

Vissa kallar detta ställtid och berättar att de exempelvis promenerar om de ska ut på ett ärende för att landa i det, eller ha en stund av mindfulness efter lunchen, vilket hjälper dem jättemycket. Arbetsgruppen organiserar ibland olika aktiviteter såsom yoga och lunchpromenader för återhämtning vilket flera intervjupersoner nämner som positivt. Pauserna uppfattas hjälpa socialarbetarna i arbetet och kan därför ses som en arbetsplatsmotivation inom HR-perspektivet, eftersom dessa stunder hjälper socialarbetarna att göra bättre arbete och kan hjälpa dem uppskatta cheferna som uppmuntrar till denna sorts återhämtning på jobbet (Bolman & Deal, 2024, s. 146). Att få möjlighet till mikropauser visar på möjlighet till självbestämmande som är en skyddsfaktor enligt Park et al. (2024, s. 232)

och visar på att chefer ger möjlighet för en positiv arbetsmiljö som sedan hjälper socialarbetarna.

Att prata med kollegor är också enligt många ett sätt att återhämta sig på jobbet, särskilt efter ett tungt möte. Ett nätverk utanför jobbet är dock jätteviktigt för återhämtning där exempelvis att träffa sin familj och vänner tas upp flera gånger av intervjupersonerna. Majoriteten tycker även att det är viktigt att ha hobbies eller annat som man kan få ”färdigt” hemma, som inte känns lika jobbigt. De lägger vikten på att ha saker som man gör för sig själv och som man tycker är kul utanför jobbet. En person tar upp exemplet att efter en jobbig dag inte gå direkt hem utan gå ut på stan och få en massage. Att ta hand om sig själv fysiskt som att träna regelbundet är också viktigt för flera intervjupersoner och de förklarar att det hjälper dem att må bättre både på jobbet och hemma, samt att det är en viktig del av att återhämta sig under stressfulla perioder. Dessa faktorer bidrar även till att intervjupersonerna kan förhålla sig hållbart till arbetet under längre tid. En av motivationsfaktorerna är personlig utveckling (Blomberg, 2020, s. 109). Då socialarbetare mår bättre av att återhämta sig så gör de bättre arbete på jobbet och engagerar sig mer.

## 7 Slutdiskussion

I det här avsnittet kommer studiens resultat diskuteras i relation till syfte och frågeställning med bakgrund i studiens teoretiska utgångspunkter och tidigare forskning. Studiens fokus ligger på socialarbetares uppfattningar och upplevelser av empatitrötthet samt vad dels de, dels organisationen kan göra för att minska empatitröttheten och göra arbetet hållbart över tid. Vi lyfter både likheter och skillnader mellan studiens resultat och tidigare forskning samt hur det relaterar till HR-perspektivet och Herzbergs tvåfaktorsteori om hygien- och motivationsfaktorer samt egna reflektioner som uppkommit under studiens gång. Avslutande kommer vi att lyfta metodologiska konsekvenser och framtida forskning.

Resultatet visade hur intervjupersonerna upplevde empatiutmattning i form av bland annat hopplöshetskänslor, utmattning och emotionell avstängning. Flera intervjupersoner hävdade först att de inte själva upplevt empatitrötthet, men beskrev sedan erfarenheter som kan tolkas som symptom på empatitrötthet. Riskfaktorer för empatitrötthet var enligt intervjupersonerna främst hög arbetsbelastning och brist på återhämtning. Samtliga intervjupersoner tog upp arbetsbelastning som riskfaktor för empatiutmattning, som i sin tur ökade stress hemma och påverkade personliga relationer. Med intervjupersonernas utsagor kunde konstateras att

återhämtning på jobbet och att kunna ta pauser för att kunna jobba bättre är skyddsfaktorer mot empatiutmattning. Vidare framkom även andra skyddsfaktorer som handledning och kollegialt stöd som strategier intervjupersonerna tog till för att förebygga empatiutmattning.

Resultatet visade vidare på att stöd från chefen, handledning och kollegialt stöd är skyddsfaktorer som även organisationen kan tillvarata för att minska och förebygga empatiutmattning bland de anställda. När chefen skapade goda förutsättningar för de anställda och var lyhörd för när de var överansträngda gick detta i linje med tidigare forskning som menar att ett transformativt ledarskap motverkar empatitrötthet. Vidare upplevde intervjupersonerna ett gott stöd från organisationen i form av extern och enskild handledning där de fick tillgång till nya perspektiv på svåra situationer. Härledande till Herzbergs tvåfaktorsteori tjänade handledningen till för att tillfredsställa både hygienfaktorerna och motivationsfaktorerna. Genom dels enskild handledning, dels att handledningen blev ett forum där medarbetarna kunde utvecklas och känna sig sedda motiverades de till att utvecklas och knyta an till varandra. Därmed är handledningen och det kollegiala stödet skyddsfaktorer som organisationen kan använda för att motivera sina anställda och motverka empatitrötthet. Riskfaktorer enligt resultatet var hög arbetsbelastning och underbemanning som intervjupersonerna rapporterade om. Med stöd av forskning kunde vi vidare konstatera att organisationen kan bemanna upp och fördela arbetet för att lätta arbetsbördan och därmed undvika ovan nämnda riskfaktorer för empatiutmattning.

En annan skyddsfaktor är att kunna bestämma över sin kalender och flexitid. Detta gav dem självbestämmande som resultatet visade är viktigt för alla samt visade på att chefen litade på medarbetarna vilket även bidrog till att göra arbetet mer hållbart över tid. Vidare kunde intervjupersonernas utsagor om hur uppfylldhetskänslan av att hjälpa andra liknas med vad forskningen kallar compassion satisfaction. Intervjupersonerna kände att jobbet trots stress var givande och tacksamt och vi kunde således dra slutsatsen att de visade tecken på att uppleva CS. Ytterligare en aspekt som intervjupersonerna gav uttryck att bidra till ett mer hållbart arbete var att använda empati som verktyg. Att förhålla sig empatisk beskrevs både som ett framgångsrikt tillvägagångssätt i arbetet med klienterna och som ett välfungerande förhållningssätt som möjliggjorde för socialarbetarna att förhålla sig till sina känslor utan att behöva stänga av emotionellt utanför arbetstid. Detta indikerade att empati som ett verktyg var en hållbarhetsfaktor för socialarbetarna.

Under arbetets gång har egna reflektioner uppkommit. När vi analyserade svaren på upplevd empatitrötthet upptäckte vi att flera intervjupersoner säger att de inte upplevt empatitrötthet, men sedan berättar om olika symptom de upplevt såsom utmattning, eller att alla upplever toppar och dalar som en intervjuperson kallade det. Det tyckte vi var intressant eftersom det generellt i samhället uppfattas som att "utmattning" är mer socialt accepterat och känt än "empatitrötthet". Ett begrepp som "empatiutmattning" har vi funderat på skulle kanske ha accepterats mer och då blivit mer uppmärksammat bland socialarbetare, vilket sedan kunde leda till mer förståelse. I studien uppmärksammas att diagnosen utmattningssyndrom för närvarande diskuteras i Sverige på grund av sin breda definition och pågående omformulering. Möjligtvis kan den framtida omvandlingen av diagnosen bidra med en tydligare distinktion mellan utmattning och empatitrötthet. På längre sikt kan detta även göra att det uppkommer en mer specifik diagnostisk förståelse för empatiutmattning.

Vidare framkom att intervjupersonerna som upplevt någon form av empatitrötthet och därefter bytt arbetsuppgifter eller tjänst framstod hantera symptom på empatitrötthet väl. Medan en intervjuperson som berättade om att hen vid flera tillfällen övervägt byta jobb men inte gjort det för hen anser att socialt arbete ändå är givande verkar ha svårt att hantera empatitrötthet. Det fick oss att reflektera om den bästa strategin att motverka empatitrötthet och utmattning är att byta tjänst, särskilt med tanke på att forskning och organisationsteorier lägger tyngden på hur viktig arbetsmiljön är.

Under intervjuerna kom vikten av erfarenhet fram ett antal gånger. Många personer berättade om att de kände empatitrötthet inom första 5 år i yrket, men med tiden hittade olika strategier att handskas med det. Park et al. (2019, s. 236) skriver hur erfarenhet ofta ses som en skyddsfaktor, men att deras studie även visar på att lång arbetslivserfarenhet korrelerar med utbrändhet. Därmed kan det vara viktigt för organisationen att beakta hur nya socialarbetare kan påverkas av stress på jobbet eftersom de saknar erfarenhet. Det kan organisationen göra genom att tillhandahålla stöd i form av handledning samt skapa en god arbetsmiljö som främjar kollegialt stöd.

Intervjupersonerna var ganska eniga om vad organisationen kan göra för att förebygga empatitrötthet. Många upplevde mer empatitrötthet när de var fast med ett jobbigt ärende som inte gick framåt under en lång period. Att ha möjlighet att byta handläggare och släppa ärendet var en lösning som togs upp och som vi anser skulle varit väldigt hjälpsamt för flera av de anställda. En annan sak som organisationen skulle kunna göra är att se till att anställda

inte har för hög arbetsbelastning med bakgrund av att för hög arbetsbelastning är en av de största riskfaktorer för dåligt mående, som uppmärksammades både i tidigare forskning och i samtliga våra intervjuer. Å andra sidan menade ett par intervjupersoner att organisationen kan göra hur mycket de vill för att försöka minska empatitrötthet hos de anställda, men om medarbetarna inte själva tar ansvar att våga be om hjälp eller använda de verktyg som organisationen erbjuder kommer lättad arbetsbelastning inte hjälpa.

Vidare fann vi det intressant hur alla tog upp möjlighet till återhämtning och pauser under arbetstid som en strategi för att motverka empatitrötthet. Det kan kopplas till att den största riskfaktorn som uppfattades var hög arbetsbelastning. Motsatsen till en hög arbetsbelastning är att ha tillgång till återhämtningstid och utrymme för egentid som kan vara en förklaring till att alla respondenter tog upp återhämtning som en viktig faktor för att motverka empatitrötthet. Samtidigt har vi i åtanke att våra intervjufrågor kan ha lett in personerna på ämnet. Några intervjupersoner nämnde att det är viktigt med tydliga gränser på jobbet även kopplas till hög arbetsbelastning. Det organisationen skulle kunna göra eftersom det är delvis upp till chefen att understödja för de anställda att sätta gränserna genom att vara lyhörda om vad de anställda behöver.

Angående hur det sociala arbetet kunde göras mer hållbart kom återkommande empati som verktyg upp. Att använda empati som ett verktyg framstod som något som bidrog till att intervjupersonerna kunde hjälpa klienterna på bästa möjliga sätt. Samtidigt var det viktigt att tygla empatin så att de inte tappade kontrollen vilket leder till att de tog med jobbet hem.

En oväntad aspekt som uppstod var hur pass uppfyllande det sociala arbetet kändes för flera intervjupersoner och hur det påverkades av vilken målgrupp de jobbar med. Ett par socialarbetare sade att de kände tillfredsställelse – compassion satisfaction– eftersom de jobbade med vad de båda kallade sin favoritmålgrupp, och en annan sade att hon mår bra av att jobba med sin målgrupp för hon kan inte relatera till den.

## 7.1 Metodologiska konsekvenser

Trots denna studies tydliga resultat finns metodologiska begränsningar som måste beaktas. För det första fanns det ett begränsat urval eftersom vi endast hade möjlighet och tid att utföra sju intervjuer vilket påverkar studiens överförbarhet och gör att den inte med säkerhet är överförbar till socialtjänsten i andra kommuner eller andra verksamheter.

En annan konsekvens av resultatet som vi har diskuterat är huruvida respondenterna påverkades av social önskvärdhet (Bryman, 2024, s. 226). När vi först frågade intervjupersonerna om deras erfarenheter av upplevd empatitrötthet var det många som hävdade att de inte upplevt det trots att de senare beskrev erfarenheter som går att likna med empatiutmattning. Detta kan förklaras med bakgrund av social önskvärdhet och att respondenterna hade en önskan om att uppfattas som kompetenta inför oss som studenter, samtidigt som de inte vill baktala organisationen. Att inte ha upplevelser av empatiutmattning är därmed mer socialt önskvärt än att ha erfarenheter av det. Vidare förtydligade vi först efter fyra intervjuer till respondenterna att vår uppsats är ett självständigt arbete och att vi inte går organisationens ärenden. När vi sedan nämnde detta till intervjupersonerna upplevde vi ingen skillnad i hur de förhöll sig till att svara på frågorna. Intervjuerna berörde även emotionellt laddade erfarenheter vilket medför en risk att intervjupersonerna antingen förstärkte eller tonade ner sina upplevelser.

Studien kan även ha påverkats av vårt val av tematisering eftersom det gör att vi lyfter fram vissa aspekter utifrån hur vi har tolkat empirin. Denna tolkning har sannolikt utgått ifrån vår förståelse för fenomenet och våra personliga uppfattningar vilket medför en risk för selektiv tolkning. Eftersom vi har analyserat resultaten utifrån HR-perspektivet och Herzbergs tvåfaktorsteori blir analysen riktad mot organisatoriska och motivationsrelaterade aspekter av empatiutmattning. Detta har inneburit att andra perspektiv, såsom personlighet och genus, har fått mindre utrymme i vår analys.

Sammanfattningsvis är konsekvenserna av studiens metodologiska val att resultaten ger en djupgående och komplex förståelse för empatitrötthet utifrån hur intervjupersonerna förklarar sina erfarenheter. Resultaten kan ha påverkats av social önskvärdhet samt blivit färgad av textförfattarnas förkunskap och åsikter. Att resultatet har en begränsad överförbarhet gör också att resultaten bör tolkas som situationsbundna snarare än allmängiltiga.

## 7.2 Slutsatser

I den här studien har vi undersökt hur socialarbetare upplever att empatitrötthet uppkommer samt vad de och organisationen kan göra för att minska empatitröttheten i det sociala arbetet och göra det mer hållbart. Vår studie har visat på att socialarbetare upplever empatitrötthet i form av bland annat hopplöshetskänslor, utmattning och emotionell avstängning och att detta uppkommer av riskfaktorerna hög arbetsbelastning och brist på återhämtning.

Med resultatet dras slutsatsen vad organisationen kan göra för att förebygga empatitröttheten hos socialarbetarna. Transformativt ledarskap är ett sätt att få medarbetare att känna sig motiverade och sedda i organisationen och därmed minska empatitröttheten och tillfredsställa hygienfaktorerna. Vi kan vidare fastställa att organisationen kan minska empatitröttheten genom att bemanna mer och fördela arbetet för att lätta arbetsbördan och se till de anställdas behov enligt HR-perspektivet.

Vidare fann vi utifrån Herzbergs tvåfaktorsteori att handledning och kollegialt stöd samt stöd från chefen tjänar som både hygienfaktorer och motivationsfaktorer. Vi kan konstatera att dessa tjänar till att få socialarbetare att känna sig sedda och motiverade vilket motverkar empatitrötthet och gör arbetet mer hållbart. Avslutningsvis drar vi slutsatsen att självbestämmande i form av att bestämma över sin tid och arbetet är en motivationsfaktor som gör socialarbetare mer engagerade och tillfredsställda i arbetet.

### 7.3 Framtida forskning

Den här studiens resultat och metodologiska begränsningar gör att det finns flera möjligheter för framtida forskning på ämnet empatiutmattning bland socialarbetare. En aspekt som vi diskuterat frekvent, men på grund av etiska skäl valde att bortse ifrån är hur upplevelsen av empatitrötthet skiljer sig mellan könen. Forskningen kring könsskillnader skiljer sig, men visar alltid att det finns någon skillnad mellan könen. Även vi såg skillnad på hur personer av olika kön svarade på frågor, men hade för liten andel män för att kunna garantera anonymitet för intervjupersonerna. Vi anser därför att detta är värt att forska vidare på, där fler män borde intervjuas för att få ett bredare perspektiv och möjliggöra en studie på ämnet utan att äventyra studiens etiska aspekter.

Vidare återfann vi även skillnader på hur personer förhåller sig till och hanterar olika stressmoment och utmattning på jobbet och ser en koppling till deras personlighet utifrån vad de berättade samt vår tolkning av dem. Med bakgrund i att våra huvudsakliga teorier var organisatoriska var det inte relevant för oss att analysera deras beteenden utifrån deras personligheter, men detta skulle vara intressant att forska vidare på. Med tanke på Amithas och Azhagannans (2024, s. 396) forskning om sambandet mellan vissa personlighetstyper och empatiutmattning hade en kvalitativ intervjustudie varit intressant i vidare forskning.

# Referenslista

Amitha, T. K., Azhagannan, K. (2024). The Altruistic Personality: Exploring its Influence on Prosocial Behavior, and Compassion Fatigue among Students of Healthcare and Social Work. *Indian Journal of Positive Psychology*. 15(4), 395–401. 7p. <https://iahrw.org/our-services/journals/indian-journal-of-positive-psychology/>

Andersson, C. (2017). Empatiutmattning. <https://urplay.se/program/203374-ur-samtiden-socionomdagarna-2017-empatiutmattning> [Hämtat 171225].

Blomberg, J. *Management: organisations- och ledarskapsanalys*, 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Bolman, Lee G. & Deal, Terrence E. (2024). *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*, sjunde upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Bryman, A., Clark, T., Foster, L. & Sloan, L. (2025). *Brymans samhällsvetenskapliga metoder*. 4. uppl. Stockholm: Liber.

Eldén, S. (2020). *Forskningsetik : vägval i samhällsvetenskapliga studier*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Denne, E., Stevenson, M. & Petty, T. (2019). Understanding how social worker compassion fatigue and years of experience shape custodial decisions. *Child Abuse & Neglect* 95, 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2019.104036>

Glassburn, S. L., Lay, K., & Canada, M. (2025). The Lived Experience of Compassion Fatigue and Burnout in Social Workers. *Advances in Social Work*, 25(1), 418–435. [https://doi.org/10.18060/28019\[JZ4\]](https://doi.org/10.18060/28019[JZ4])

Glise, K. (2025). Utmattningsyndrom. I *Internetmedicin*. <https://www.internetmedicin.se/>

Güdül Öz, H., Turgut, Y., Akgün, M., Yangin, H. & Boz, İ. (2025). The Relationship Between Compassion Fatigue, Perceived Nurse Managers' Caring Behaviours, and Nurse-Friendly Hospital Criteria Approaches During COVID-19 Pandemic: A Descriptive Study, *Scandinavian Journal of Caring Sciences* 39(3). e70111, <https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.1111/scs.70111>

Herzberg, F. (1968). One more time: how do you motivate employees? *Harvard business review*, 81 (1): 87-96

- Jiang, C., & Jiang, S. (2024). Compassion Fatigue and Compassion Satisfaction. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 48(4), 522.  
<https://doi.org/10.1080/23303131.2024.2304892>
- Rappaport, C. (2025). Breathlessness: Dr. Richard Cabot's 1908 conceptualization of social  
<https://doi.org/10.1080/00981389.2025.2491337>
- Rauvola, R.S., Vega, D.M. & Lavigne, K.N. (2019). Compassion Fatigue, Secondary Traumatic Stress, and Vicarious Traumatization: a Qualitative Review and Research Agenda. *Occup Health Sci* 3, 297–336 (2019). <https://doi.org/10.1007/s41542-019-00045-1>
- Saglietti, M. (2025). Secondary Traumatization of Social Workers Supporting Traumatised Children and Their Families: A Preliminary Qualitative Inquiry. *Australian Social Work*, 78(4), 500–514. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2025.2544852>
- Stamm, B.H. (2010). *The Concise ProQOL Manual*. (2:a upplagan) Pocatello: [ProQOL.org](http://ProQOL.org)
- Stanley, S., & Sebastine, A. J. (2024). Predictors of Compassion Fatigue and Compassion Satisfaction in Social Workers (A Quantitative Study from India). *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 48(5), 540–554.  
<https://doi.org/10.1080/23303131.2024.2319210>
- Park, T.K., Kim, J., Pierce, B. & Lee, H. (2024). Transformational Leadership, Secondary Traumatic Stress, and Burnout of Child Welfare Workers: Multilevel Moderation Effects, *Social Work*, 69(3), 231–239. <https://doi.org/10.1093/sw/swae017>
- Özbay, A., & Bülbül, A. E. (2025). The impact of psychological resilience and gender on the relationship between trauma-coping perception and levels of secondary traumatic stress in mental health workers. *Journal of Community Psychology*, 53, e23150.  
<https://doi.org/10.1002/jcop.23150>

# Bilaga 1

## Intervjuguide

Empatitrötthet är en sorts traumatisk stress som uppkommer hos professionella efter att man exponerats mycket för andras traumatiska känslor över lång tid. Empatitrötthet är ett samlingsbegrepp som innefattar de engelska begreppen secondary traumatization och compassion fatigue. Det finns även ett annat begrepp för detta, breathlessness, som förklarar hur professionella kan känna att de tappar andan för att de skyndar från en klient till nästa och får ingen tid att processa det som hänt vilket kan leda till bland annat utmattning, lätt irritation och nedstämdhet.

- Berätta om ditt arbete och kontakt med brukare?
- Hur länge har du arbetat med socialt arbete?
- Vad är din upplevelse av empatitrötthet?

### **Om de upplevt empatitrötthet:**

- Hur länge har du upplevt detta?
- Hur ofta har du upplevt empatitrötthet?
- Hur tycker du att empatitrötthet påverkar dig i din arbetsroll?
  - På vilket sätt?
  - Är det något du delat med dig av med din chef?
    - Hur reagerade hen på det?
  - Är det något du pratat om med kollegor?
- Tror du att empatitrötthet är särskilt vanligt bland socialarbetare?
  - Varför? Varför inte?
  - Vilka andra yrken tror du det finns?
  - Vilka yrken tror du har det lättare?
- Hur tycker du att empatitrötthet påverkar dig i vardagen?
- Finns det personer i ditt liv som uppmärksammat att du verkar exempelvis avtrubbad, utmattad efter jobbet eller på något annat sätt påverkas negativt av jobbet?
- Fanns det en period då du upplevde mindre empatitrötthet i arbetslivet?
- Finns det något du brukar göra under arbetstiden eller hemma som brukar hjälpa dig slappna av?

- Vad tycker du är viktigt att tänka på för att minska empatitrötthet på arbetsplatsen?
  - Vad hade behövt förändras?
  - Vad är bra och borde finnas kvar?
- Hur tycker du att ledningen skulle kunna handla för att minska problemet på arbetsplatsen?

### **Om de inte upplevt empatitrötthet:**

- (Varför upplevde du empatitrötthet?) (Ifall de har upplevt empatitrötthet men inte gör det längre)
- (Hur kom du över det?) (Ifall de har upplevt empatitrötthet men inte gör det längre)
- Vad upplever du bidrar i ditt arbete till att du mår bra?
- Finns det något du brukar göra under arbetstiden eller hemma som brukar hjälpa dig slappna av?
- Vad tycker du är viktigt att tänka på för att minska empatitrötthet på arbetsplatsen?
  - Vad hade behövt förändras?
  - Vad är bra och borde finnas kvar?
- Tror du att empatitrötthet är särskilt vanligt bland socialarbetare?
  - Varför? Varför inte?
  - Vilka andra yrken tror du det finns?
  - Vilka yrken tror du har det lättare?
- Hur tycker du att ledningen skulle kunna handla för att minska problemet på arbetsplatsen?
- (Alt. Vad tycker du att ledningen gör bra för att hålla empatitrötthet på en låg nivå på arbetsplatsen?)

# Bilaga 2

## Samtycke till deltagande i examensarbete vid Samhällsvetenskapliga fakulteten

Jag samtycker till att medverka i Examensarbetet om hur empatitrötthet påverkar socialarbetare. Detta är ett studentarbete. Personuppgifter kommer att behandlas men inte samlas in.

### Information om personuppgiftsbehandlingen

Följande personuppgifter kommer att behandlas:  
Namn, ålder, arbete, mejladress.

Vi kommer att avidentifiera samtliga av dina personuppgifter i arbetet. Vi delar inte dina personuppgifter med tredje part och kommer att se till att ingen internetanslutning finns när vi behandlar det inspelade materialet för att eliminera risken för att det skulle spridas.

Lunds universitet, Box 117, 221 00 Lund, med organisationsnummer 202100-3211 är personuppgiftsansvarig. Du hittar Lunds universitets integritetspolicy på [www.lu.se/integritet](http://www.lu.se/integritet)

Du har rätt att få information om de personuppgifter vi behandlar om dig. Du har också rätt att få felaktiga personuppgifter om dig själv rättade. Om du har klagomål på vår behandling av dina personuppgifter kan du kontakta vårt dataskyddsombud via [dataskyddsombud@lu.se](mailto:dataskyddsombud@lu.se). Du har även rätt att inge klagomål till tillsynsmyndigheten (Integritetsskyddsmyndigheten, IMY) om du tycker att vi behandlar dina personuppgifter på ett felaktigt sätt.

Jag samtycker till att medverka i Examensarbetet om hur empatitrötthet påverkar socialarbetare

|       |                   |
|-------|-------------------|
| Ort   | Underskrift       |
| Datum | Namnförtydligande |