



Empati: Ett verktyg för den professionella inom det sociala området

En litteraturstudie

Jonas Pieniniemi

Lärdomsprov / Degree Thesis
Det sociala området / Social services

2021

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området
Identifikationsnummer:	23794
Författare:	Jonas Pieniniemi
Arbetets namn:	
Handledare (Arcada):	Arla Cederberg
Uppdragsgivare:	Arcada
<p>Sammandrag:</p> <p>Syftet med detta arbete är att redogöra för vilken betydelse empati har för professionellas arbete på det sociala området. Hur kan man genom att ha ett empatiskt förhållningssätt förbättra samhörighet och arbete med klienter inom det sociala området? Lärdomsprovet är en del av projektet Comprehending Compassion på Arcada. Projektets målsättning är att utveckla en kurs inom vilken studenter och samarbetspartners i samhället kan lära sig om medkänsla och empati och hur de påverkar deras valda profession. Detta lärdomsprov fokuserar sig på förståelsen om att ge empati, känslor och perspektivtagande samt sättet att kunna implementera empati i professionellakundmöten. Som teoretisk referensram används det socialpedagogiska synsättet samt teori om bemötande och hur man kan lära och fostra andra på ett empatiskt sätt. Studien är en kvalitativ litteraturstudie som inkluderar ett tiotal olika vetenskapliga artiklar som behandlar empati inom och omkring det sociala området. Lärdomsprovet tangerar också teori kring självempati och självkänedom som verktyg att kunna förstå empati och medkänsla. För en socionom gäller de att ha både ha ett teoretiskt och socialpedagogiskt kunnande, detta arbete öppnar viktigheten att kunna förknippa den teoretiska skolningen med äkta situationer där man kan uppleva och utveckla det empatiska synsättet, samt kan antingen träffa eller simulera kundmöten. Själreflektion, självförståelse och verktyg att kunna hantera sina egna tankar och känslor ligger också som utgångspunkter till att utöva empati i sitt arbete. Forskningen och teorin som tagits upp i arbetet påvisar därmed hur empati och medkänsla är väldigt erfarenhetsbaserade fenomen, vilket gör dem ofta väldigt komplicerade att lära ut till andra.</p>	
Nyckelord:	Empati, socialt arbete, medkänsla, möte, känslomässig resonans, emotionell intelligens
Sidantal:	55
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	31.3.2021

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Social services
Identification number:	23794
Author:	Jonas Pieniniemi
Title:	Empathy: A tool for the professional in the social field A literature study
Supervisor (Arcada):	Arla Cederberg
Commissioned by:	Arcada
<p>Abstract:</p> <p>The purpose of this work is to explain the importance of empathy for professionals' work in social work. By having an empathetic approach, how can one improve togetherness and work with clients in the social work?</p> <p>This thesis is part of the Comprehending Compassion project at Arcada. The project's goal is to develop a course in which students and partners in society can learn about compassion and empathy and how they affect their chosen profession. This thesis focuses on the understanding of giving empathy, feelings and having the client perspective as well as the way to be able to implement empathy in professional customer meetings. As a theoretical frame of reference, the social pedagogical approach is used, as well as theory of treatment and how to teach and educate others in an empathetic way. The dissertation's research has done through a qualitative literature study that includes a dozen different scientific articles that deal with empathy in and around the social field. The article also touches on the theory of self-empathy and self-knowledge as a tool to be able to understand empathy and compassion. Its essential for a professional in social work to have both theoretical and social social pedagogical knowledge, which is the essence of being able to associate theoretical training qualities into real situations on the field. An approach through empathy should also have a more practical focus in order to develop experiences that are connected with either simulated or real client situations. A deep theory base is not enough without the practical, experience based knowledge and can even confuse while in professional situations. Self-reflection, self-understanding and tools to be able to handle one's own thoughts and feeling are also important starting point for exercising empathy in one's work. The research and theory raised in the work thus demonstrates how empathy and compassion are very experiential phenomena, which often makes them rather complicated to teach to others.</p>	
Keywords:	Empathy, Social Work, Compassion, Encounter, Emotional Resonance, Emotional Intelligence

Number of pages:	55
Language:	Swedish
Date of acceptance:	31.3.2021

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaaliala
Tunnistenumero:	23794
Tekijä:	Jonas Pieniniemi
Työn nimi:	Empatia: Työkalu ammattilaiselle sosiaalialalla Kirjallisuustutkimus
Työn ohjaaja (Arcada):	Arla Cederberg
Toimeksiantaja:	Arcada
Tiivistelmä:	
<p>Tämän työn tarkoituksena on selvittää empatian merkityksen ammattilaisten työlle sosiaalialalla. Miten empaattisella lähestymistavalla voi parantaa yhteenkuuluvuutta ja paremmin kohdata asiakkaita sosiaalialalla? Opinnäytetyö on osa Ammattikorkeakoulu Arcadan- Comprehending Compassion -hanketta. Projektin tavoitteena on kehittää kurssi, jolla opiskelijat ja myös yhteistyökumppanit voivat oppia myötätunnosta ja empatiasta sekä siitä, miten ne vaikuttavat valitsemiinsa ammatteihin. Tämä opinnäytetyö keskittyy ymmärryksen antamiseen kohti empatiaa, näkökulmien hahmottelua sekä tunnetyöskentelyä sekä tapaa toteuttamaan asiakaskohtauksia ammattilaisen näkökulmasta. Teoreettisena viitekehystenä käytetään sosiaalipedagogista lähestymistapaa sekä empatian teoriaa ja kuinka opettaa ja kouluttaa muita empaattisella tavalla. Opinnäytetyön tutkimusosa on toteutettu laadullisen kirjallisuustutkimuksen avulla, joka sisältää kymmenkunta erilaista tieteellistä artikkelia, jotka käsittelevät empatiaa sosiaalialalla ja sen ympäristössä. Sosiaalialan ammattilaiselle on välttämätöntä ymmärtää sosiaalipedagogiset teorian perusteet mitä tulee ihmiskohtauksiin ja erityisesti että niitä voidaan yhdistää tulevan työkuvaan todellisiin tilanteisiin. Empatian kautta tapahtuvalla lähestymistavalla tulisi näin ollen olla vahva käytännön painopiste jonka kautta joko simuloidaan tai tuodaan teoriapohja mukaan aitoihin asiakastilanteisiin. Syvä teoreettinen perusta ei riitä kokemukseen perustuvaa tietoa ja kokemus puuttuu, ja se voi jopa sekoittaa ammattilaista haastavissa tilanteissa. Itself-reflektointi, itsensä ymmärtäminen ja välineet omien ajatusten ja tunteiden käsittelyyn ovat kaikki tärkeässä osassa jotta empatiaa voidaan harjoittaa onnistuneesti omassa työssä. Työssä esiin nostettu tutkimus ja teoria osoittavat näin, kuinka empatia ja myötätunto ovat hyvin kokemuksellisia ilmiöitä, mikä tekee niistä usein hyvin monimutkaisia opettaa muille.</p>	
Avainsanat:	Empatia, sosiaaliala, myötätunto, kohtaaminen, emotionaalinen resonanssi, tunneäly
Sivumäärä:	55

Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	31.3.2021

INNEHÅLL

1	INLEDNING	8
2	CENTRALA BEGREPP	9
2.1	Känslomässig resonans	9
2.2	Reflekterad och simulerad empati	10
2.3	Kognitiv empati	10
3	BAKGRUND	11
3.1	Empati inom det sociala området	13
3.2	Socionomen i arbetslivet	14
3.3	Etiska principer inom det sociala området	15
4	SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	15
5	TEORETISK REFERENSRAM	16
5.1	Socialpedagogik	16
5.2	Bemötandes roll i klientarbete	16
5.3	Empati fostraren	17
5.4	Emotionell Intelligens	19
5.5	Självempatins roll	20
6	STUDIENS METOD OCH MATERIAL	21
6.1	Kvalitativ litteraturstudie	22
6.2	Etiska överväganden validitet.....	23
6.3	Inklusions och exklusionskriterier för datainsamling	24
6.4	Insamling av litteratur	25
6.5	Presentation av artiklar.....	25
7	INNEHÅLLSANALYS	32
8	KVALITETSGRANSKNING	34
9	FORSKNINGETISKA ASPEKTER & STUDIENS TILLFÖRLITLIGHET	34
10	BEARBETNING OCH ANALYS	36
11	RESULTATREDOVISNING	36
11.1	Sociala arbetaren och empati.....	37
11.2	Handling kontra ideologi	39
11.3	Förbättra det empatiska synsättet	41
12	DISKUSSION	42

12.1	Resultatdiskussion.....	43
12.2	Metoddiskussion.....	44
12.3	Slutsatser och vidare forskning	46
13	KÄLLOR.....	48
14	BILAGOR	51
14.1	Bilaga 1 Översikt av datainsamling	51
14.2	Bilaga 2: Checklista för kvalitetsgranskning	52
14.3	Bilaga 3 Presentation av valda artiklar	54

1 INLEDNING

Arcada har ett projekt vars syfte är att utveckla en kurs inom vilken studenter och andra parter skulle kunna utforska hur omsorg och medkänsla påverkar klienten och användas inom det sociala området. Kursen i fråga fokuserar sig på empati och huruvida empati ser ut i det på det sociala området. Vad betyder empati och medkänsla i mitt yrke? Varför behöver jag kunna visa empati och medkänsla? Finns det risker att vara för empatisk och vad kan dessa risker leda till? Det resultat jag kommer fram med kommer eventuellt att användas som underlag till en kommande kurs till både studenter och studeranden på det sociala området men också bland andra som studerar på Arcada.

Inom det sociala området möter man många slags människor, varav många av dem kan ligga i en väldigt sårbar livssituation fylld av sorg, ångest, rädsla samt osäkerhet. Såna här episoder kan vara utmanande, men i fall den professionella har förmågan att bättre se och förstå klienten så kan resultatet bli bättre. Den professionellas uppgift är här att kunna visa empati, medkännande och bemöta klientens känslor och tankar. Ofta kan en serviceprocess bli väldigt målorienterad eller problem fixerad och detta kan leda till att man då enkelt glömmer bort dessa "mjuka värden" som ändå kan väsentligt påverka på de serviceprocess som de finns till för att stödja. (stiftelsenarcada.fi)

Mitt egna intresse runt empati ligger i egna erfarenheter som jag upplevt då jag kämpat med min egna mentalhälsa i flera år. Denna kamp visade sig ofta vara svår i sammanhang där jag blev bemött av en professionell som endast tittade på mig som ett problem. Det var i alla fall den känslan jag fick i en väldigt lång process att hitta hjälp. Att bli sedd och hörd genom medkänsla och empati, förknippat med professionalitet var något jag sällan såg och t.om var lite överraskad då sådana professionella kom emot mig. Kände också att jag alltmer inte kunde lita på läkare, sociala arbetaren och personal inom psykiatri. Detta ledde till att deras säkerligen goda aspekter också kändes motbjudande och jag var helt enkelt inte mottaglig för den hjälp den kunde ge mig.

I dagens läge fungerar jag själv som verksamhetsledare inom föreningen OCD Suomi som hjälper personer med tvångssyndrom. Arbetet är väldigt peer-support fokuserat och känner att empati och medkänsla är kärnvärden i vårt arbete. Det lättare klienternas sätt

att närma mig som en professionell, tillika som det också sänker på skammen kring tvångssyndrom. Via detta arbete har jag under mina studier blivit intresserad att vidare utforska empati, vilket betyder att detta lärdomsprov är en del av denna process. Ursprungligen var tanken att göra en observationsforskning genom att titta på en stödgrupp och hur empati påverkar arbetet. Men i och med tidsbrist och utmaningar att få arbetet vidare så slopades denna forskning och fokus blev att göra ett mer traditionellt examensarbete.

I en video som behandlar empati och medkänsla (Empathy and compassion in society, 2017) förklarar professor Paul Gilbert, grundaren av Compassion Focused Therapy, hur empati och medkänsla inte endast finns där för att ge klienten en känsla av acceptans, utan genom dessa kan man alltmer bättre komma fram till väsentlig information och t.o.m väldigt sensitiv information som klienten inte annars skulle vara färdig att dela med den professionella. Därigenom är empati och medkänsla inte endast sinnestillstånd utan fenomen som rakt påverkar resultat i det professionella arbetet.

Detta examensarbete kommer också att betrakta detta fenomen och hur man som professionell fortplantar empati i sina klienter men också till sig själv. Var ligger gränsen och balansen mellan tillräckligt empati och för mycket empati?

2 CENTRALA BEGREPP

Här kommer de centrala begreppen kring empati och detta lärdomsprov att presenteras. De centrala begreppen som tas upp är känslomässig resonans, reflekterad och simulerad empati, kognitiv empati och kognitiv empati. Begreppen öppnar skillnaden mellan att känna för den andra, kunna hoppa in i en annan situation samt att kunna delvis avgränsa sin egna känsla men ändå förstå motparten.

2.1 Känslomässig resonans

Känslomässig resonans är en av hörnstenarna till fungerande medkänsla. Som ett exempel kan man ta en människa som känner rädsla och oro medan den andra personen finns där

för att förstå och visa godkännande till dessa känslor. Då talar vi om känslomässig resonans som är grunden till att en människa skall känna sig sedd och förstådd. (Roots of Empathy, 2018)

2.2 Reflekerad och simulerad empati

I reflektiv empati stiger den andra personen in i den andras situation och identifierar sig med den andra. Det kan vara frågan om att hoppa in i den andras problematiska situation och genom nyfikenhet göra observationer. Det är också möjligt att göra en simulerad empati situation där den professionella tar en hjälpanandes roll då den tar steget in i klientens värld. Då man tar den reflektiva närmande sättet så försöker man gå in i "hur känns det att vara i denna situationen istället för den andra?" medan man i simulerade empati sättet försöker exakt gå in i hur det känns att vara den andra. Genom att använda dessa två synsätt så kan man få större uppfattning om hur man kunde hjälpa eller påverka, samt ändra klientens situation till något bättre. (Aaltola & Keto 2018: 96-97)

Reflekerande empati baserar på skillnaden mellan de så kallade första och andra nivåerna av mentala rörelser. Det kan låta komplicerat, men i själva verket handlar det om att känna igen och dela andras emotionella tillstånd, och på den andra nivån se vilka uppfattningar gäller oss själva och vilka den andra. Det är intressant att titta på hur det är möjligt att känna t.ex både kärlek och avsky för en och samma sak och att hur ens ideologier kan drive emot empati men också kan ta bort det. Att erkänna detta är en viktig del av att kunna använda sig av empati. Ens socioekonomiska bakgrund kan också påverka hur man uppfattar empati och är färdig att ge eller ta emot den. En person som ligger högre upp kan t.ex ha en annorlunda upplevelse av empati jämfört med någon som ligger lägre ner. Samverkan och samspelet kan därmed ändra sig beroende på var man själv ligger. (Aaltola & Keto 2018: 96-97)

2.3 Kognitiv empati

Kognitiv empati byggs genom en slags rörelse, antingen psykisk eller fysisk. Först märker vi olika kroppsliga samt psykologiska förändringar och sedan gör vi en slags uppfattning om dem och slutligen reser uppfattningen eller idén till vår egen kropp och formas där

som en upplevelse. Genom kognitiv empati kan man titta på andras känslor samt känslotillstånd utan att själv ta del av dem med sina egna känslor. Vad är du kognitiv empati i ett nötskal? I dagens forskning har man kallat den förmågan inom vilken vi uppfattar och drar andras känslor till oss själva utan att aktivt delta eller bli berörda av dem. Tanken är att man kan evaluera den andra sinnesvärld men ändå själv hållas neutral. I kognitiv empati kan man använda sig av observation och evaluering. Då kan det t.ex vara frågan om att beskåda en grupp eller individs sätt att tala, vissa tonlägen eller att observera hur klienten sitter och betar sig. (Aaltola & Keto 2018: 123-126)

3 BAKGRUND

Ordet empati kommer från grekiska ordet *empathia*. Empati betyder i sin enkelhet en persons kunnighet att kunna identifiera sig med en annan person och leva in i den andras situation. Empati kräver kunskaper och kunnighet att kunna kasta sig själv in i en annans värld och tillika lämna delar av ens egna lärda uppfattningar medan man delar av den andras. Forskningar visar att empati finns redan i en då man är ett barn, men ens uppfostning och omgivning, samt människokontakter har en stor roll i hur man uppfattar empati och kan känna av den. Man kan också se empati som en slags förmåga att fantisera hur det är att vara en annan människa och tillika förutspå hur den andra kommer att agera eller kommunicera. Empati kan också definieras som att dela det känslomässiga tillståndet av känslor som andra upplever som om du själv upplevde samma sak. (Sjöroos 2010; 23-25)

Behovet samt längtan att bli förstådd är ett faktum i vår värld. Detta syns i vårt samhälle redan då ett barn växer upp och antingen får dessa bitar eller ej. Man ser det också på samhällsnivå där vissa länder gynnas av en hälsosam samhällsstruktur medan andra inte gör det. Framförallt vårdbranschen är ett område där detta är uppenbarligt. Oavsett om vi tittar på grundvård eller t.ex terapeutiska åtgärder inom den sociala branschen så ligger empati och medkänsla som viktiga verktyg för arbetet. Det har också visat sig att empati påverkar klientens uppfattning om den behandling och hjälp hen får. I och med att t.ex en läkare på riktigt lyssnar och är närvarande för kunden, höjer på kundens benägenhet att förklara sina symptom och mer ingående förklara sin egna situation till vårdpersonalen. (Patterson, 2018)

Det har påvisats att altruistisk, det vill säga osjälvisk beteende som inte påverkas av egna personliga motiv kan uppfattas som något som leder till empati. Man sätter någon annans intressen före sina egna. Det har också påvisats att empati-baserat beteende leder till bättre resultat än beteenden som baserar sig på kognitivt tänkande. I samma koncept har man också delat upp empatin i två olika "funktioner". Kognitiv empati samt emotionell empati. (Person & Kajonius 2016: 610-619)

Det är utan tvekan ganska klart att människor lättare öppnar sig upp i situationer där den professionella visar medkänsla och empati, men problematiken följer ifall empatins roll inte finns med i hela serviceprocessen. Det kan också bildas situationer där man börjar favorisera personer som delar med sig empati, och på detta sätt kan t.ex en process inom den sociala branschen falla alltför mycket på en och samma person och förväntningarna blir orealistiska. Användning av empati och medkänsla kan också, i vissa fall utan specifika ramar leda till att den professionella vägleder klienten fel och t.om manipulera klienten till ett felaktiga beslut. Därför måste empatin användas i ett professionellt mönster som stöds av andra verktyg och riktlinjer (Pessi & Martela 2017: 15-17.)

Empatin förmedlar förmågan att kunna läsa och agera på andra människors känslomässiga reaktioner. Även om en del kundmöten kan genomföras utan desto större reaktioner gällande djupare känslor av t.ex glädje eller sorg så är de ändå viktiga och omöjliga att undvika i ett professionellt arbete. Kundernas agendan och åsikter är ofta starkt relaterade till känslor som oro och rädsla eller osäkerhet, då kommer medkänslan och empatin som naturliga sätt att hantera och ta klienten i beaktande. (Kallio 2017, 183)

Man talar ofta om att människor kan bemöta andra genom rationella aktioner och förnuftet, men det går inte att glömma hur mycket den emotionella biten spelar del i t.ex ett kundmöte. Att uppleva och förmedla känslor mellan människor är oundvikligt inom det sociala området. Grunden i att möta en annan person ligger i den emotionella kopplingen mellan människor. Utan detta kommer kommunikation att bli både avlägset och ett visst o förtroende kommer att bildas. Att bli sedd och hörd ligger som utgångspunkten för en klient och för att hon skall uppfatta att det professionella har en kompetens att hjälpa henne (Kallio 2017, 183)

I dagens digitaliserade värld kan man se hur t.ex den kroppsliga empatiska reaktionen uteblir och bygger upp problem i bemötandet av människor. Det både påvisar hur viktigt empati är men också hur man t.ex genom ordval och ljud och röst toner kan utöva empati, också i dessa digitala sammanhang. Missförstånd kan också bli allt vanligare i dessa situationer där empatins synlighet blir mindre. (Pessi 2017 s. 227)

3.1 Empati inom det sociala området

Professionell empati är central och till och med kritisk på många olika sätt inom det sociala arbetet. Social interaktion ligger i hjärtat av socialt arbete och är baserad på professionell empati. Att känna igen andras känslor fungerar som en bro till att bygga ett socialt förhållande och lägga grunden för andra socialpedagogiska metoder. Studier har visat att empati är rakt förknippat med det sociala arbetets effektivitet. Professionell empati är en viktig styrka för en socialarbetare, speciellt i krävande klientarbeten. Empati har också visat sig öka orket hos socialarbetare och hjälpa socialarbetaren att balansera mellan sin egna yrkesroll och roll utanför arbetet. (Gerdes & Segal 2011, 144)

En klientrelation är fylld med medkänsla och empati kommer att ge kunden väldigt mycket mer än om man endast följer en serviceprocess som inte ser och beaktar den som tar emot den. Social- och hälso arbetarna är därmed så gott som beroende av att kunna ge och visa och ta emot empati och medkänsla, för det är något som är en så väsentlig del av att bemöta och bli uppfattad av andra människor. En professionell som arbetar genom ett empatiskt synsätt arbetar också etiskt mer rätt och kan på detta sätt engagera sig bättre i hela klientprocessen. I sin korthet kan man säga att ett kundmöte tappar detaljer och innehåll utan en professionell som är bekant och bekväm med att visa medkänsla till andra. (Lindqvist 2016: 74)

Genom empati och medkänsla är det möjligt att bygga ett konfidentiellt kundförhållande. Det ger möjligheten åt kunden att själv delta och reflektera samt öppna upp sig om saker med den professionella. Empati är på många vis jämförbart med reflektion där två speglar (klienten och den professionella) speglar varandras erfarenhetsvärldar till varandra. Genom dessa spegling förstår bägge parterna varandras tankar och känslor

och har en slags emotionell förståelse om i hurdan situation den andra ligger. I och med att kundmöten kan vara väldigt överraskande och förutsägbara inom den sociala branschen så ökar vikten på empati i de situationer där den professionella annars kunde känna sig vara väldigt utanför uppfattningen av klientens situation. Empati fungerar som en kontaktyta till att ändå kunna bemöta den andra parten i dessa situationer. Upplevelsen att bli förstådd har som oftast starka rötter i att bli hörd och genom empati kan den professionella uppnå detta genom att finnas till och påriktigt lyssna och ta emot klientens tankegångar. (Saarinen 2012: 6-8)

3.2 Socionomen i arbetslivet

Arbetet som socionom är starkt förknippat med att kunna evaluera, läsa och effektivt förstå andra människor. Förmågan att kommunicera, ta ansvar, se en annan människa och förstå de individuella behoven. Empati och medkänsla är två viktiga bitar som hänger ihop med denna helhet. Det sociala området och verksamhetsmiljön inom den bygger sig till stor del på olika socialpolitiska beslut. Som socionom fungerar man som en aktör via staten, kommunen, det privata området via företag eller den tredje sektorn dvs. organisationer och föreningar. (Mäkinen m fl. 2009)

Färdigheterna inom medkänsla och empati kan vara viktiga och implementera i olika former i och med att socionomens arbetsbild kan variera mellan institutioner, kontor, klubbar, kund hem och i dagens läge mer och mer på internet och offentliga utrymmen. Därtill arbetar socionomer ofta i situationer där man är inne på väldigt sårbara situationer som t.ex hemma hos en klient. Arbetet äger rum tillika på samhällsnivå och individnivå vilket gör arbetet komplext. (Mäkinen 2009: 74-75). Det är också viktigt och komma ihåg att socionomen arbetar ofta i ett multiprofessionell arbetsmiljö där samarbetsförmåga samt förståelse och medkänsla ligger som utgångspunkter till ett fungerande arbete. Medkänsla och empati begränsar sig inte enbart i dessa sammanhang till att ge det till andra aktörer, lika mycket innehåller socionomens kompetensområde ansvaret till att se gränserna, arbetsuppgifterna och ansvarsområdet för sitt egna arbete. I detta sammanhang ser man hur viktigt det är att bygga upp en arbetsidentitet som grundar sig på empati, medkänsla och på detta sätt en positiv integritet. (Mäkinen et al. 2009: 77)

3.3 Etiska principer inom det sociala området

Talentia (fackförening för yrkeshögskole utbildade inom det sociala området) har sammanställt etiska riktlinjer för professionella inom det sociala området. Etik leder den professionella till metoder och lösningar som överensstämmer med följande principer:

- Den mänskliga rätten att uttrycka sina känslor och negativa upplevelser
- Uppskattande interaktion och förtroende
- Självbestämmanderätt samt delaktighet
- Hänsyn till att varje människa är unik
- Ta hänsyn till människans resurser och styrkor
- Rätten till jämlikhet
- Bekämpa orättvis praxis
- Antidiskriminering och acceptans av mångfaldighet

(Talentia 2017: 6-7.)

4 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING

Syftet med mitt arbete är att redogöra för vilken betydelse empati har för professionellas arbete på det sociala området.

Frågeställning som kommer att hanteras:

- Hur kan man genom att ha ett empatiskt förhållningssätt förbättra samhörighet och arbete med klienter inom det sociala området?

5 TEORETISK REFERENSRAM

Här presenteras den teoretiska referensramen för arbetet. Kåpitlet fokuserar sig på att titta på det socialpedagogiska synsättet och hur t.ex bemötande och en emotionell kompetens spelar en viktig roll inom det sociala området.

5.1 Socialpedagogik

Här definieras den teoretiska referensramen som består av 3 huvudpunkter. Empati, bemötande samt hur man gör det ur en specialpedagogisk synvinkel. Specialpedagogiken har sina grunder i 1800-talets Tyskland. I början syftade ordet till samhällets kunskap om pedagogik och fostran. Socialpedagogikens fokus var alltså på den samhälleliga bildningen och gemenskapens roll för att uppfostra barn och unga. (Cederlund & Berglund 2017 s. 24).

Med ett socialpedagogiskt handlingsätt strävar man att få individer inkluderade i ett samhälle oavsett om t.ex kommer ur en annan kultur eller har en annorlunda levnadsätt. Socialpedagogiken kan ses som ett väldigt centralt begrepp i och med att inkludering av medborgare ses som en väldigt viktig sak i ett välfärdssamhälle. Enligt Madsen är det viktigt att skapa relationer mellan människor och grupper (Madsen 2006 s. 7-11). Socialt arbete har samma fokus mål, det vill säga att förstärka och bygga upp service som stöder individer med deras utmaningar att fungera fritt och tryggt i ett samhälle. Socialpedagogen är parten som är ansvarig för att förse människor med dessa tjänster (Cederlund 2017 s.24)

5.2 Bemötandes roll i klientarbete

En av de viktigaste sakerna i en socialarbetarens roll kan anses vara bemötandet av andra. Bemötning kan definieras som ett sätt att uttrycka en handling eller ett förhållningssätt till andra. Bemötning behandlar också självaste samspelet och mötet man har med t.ex sina klienter. Socialarbetaren strävar till att bemöta andra människor med empati och intresse samt tolerans. (Blennberger 2013 s. 12-13).

Bemötande är ett begrepp som omfattar väldigt många saker i och med att man kan säga att all professionell eller icke professionell växelverkan i någon mån handlar om bemötandet. Bemötande behandlar också massor av olika gester som en människa gör. Det är frågan om allt från kroppsspråk till tonfall eller att ge andra utrymme. Dokumentering och rapporter innehåller också bemötande av människor vilket betyder att det är frågan om en väldigt stor helhet. (Blennberger 2013 s. 12-13)

Ett bra bemötande baserar sig på empati och att ta andra personer i hänsyn. Att kunna se den andra personens situation från både ett professionellt synsätt men också att kunna hoppa in i klientens skor. (Blennberger 2013 s. 130). Bemötandet har också etisk dimension där man genom bemötandet värderas som en person. Det kan då vara frågan både kritik och respekt och allt däremellan (Blennberger 2013 s.16). I och med att bemötandet av andra är ett relativt komplicerat fenomen så räcker inte endast kunskap om empati och hänsyn utan ett verkligt intresse och respektfull hänsyn till den andra personen. Att kunna konstant vara empatiskt uppmärksam och på riktigt se den andra personen. (Blennberger 201 s. 130)

5.3 Empati fostraren

Då man arbetar som socionom eller annan aktör inom det sociala området så kan man hitta sig i en situation där ens viktigaste roll är att kunna hitta ett empatiskt förhållnings-sätt till ens sätt att närma sig alla människor. Det är också frågan om att kunna bemöta människor genom nyfikenhet att t.ex kunna öppna upp saker som t.ex klienterna inte nödvändigtvis själv ser i stunden. Empati är ofta något människor själv har svårt att ge sig själv och där ökar den professionellas roll att genom exempel ge verktyg till empati åt sin klient. En professionell kan t.ex ställa frågan "Är din ilska egentligen något som visar att du är rädd?". Eller däremot kan det vara att påpeka klienten att sorg och ilska, samt rädsla är något som man har rätt att känna och något som måste kännas. Det viktigaste i bemötandet genom empati är att ge klienten känslan att han eller hon blir sedd och hörd, samt att någon bryr om dem. Att som professionell ge känslan av att man förstår den andra på ett djupare sätt är viktigt. (Klinge 2007 s. 62-63).

Den professionellas roll att ge empati är viktigt men därtill är det viktigt att komma ihåg att empati utvärderas genom att klienten får en känsla att hen blir förstådd. Det är nämligen det centrala målet i att ge empati. Klienten skall kunna få en känsla att han själv får en ökad uppfattning och förståelse om sin egna situation. Empatin finns alltså där för att förstärka klienten och situationen och inte enbart för att vara empatisk. (Klinge s. 62-65)

Tanken med empati är att kunna spegla värme och respekt till den andra som sedan transformeras till respekt för sig själv och för sina medmänniskor. Vårt sätt att visa empati och en del av vår egna positiva personlighet är en avgörande sak att kunna lära det till andra. (Kinge 2007 s. 66-67)

Då man jobbar inom det sociala området så skulle det vara viktigt att man läser in sig på studier kring empati för att bättre kunna använda sig av, samt implementa empati i ens egna handlingar för att bättre kunna hjälpa och betjäna sina kunder. Man kan titta på empati som en färdighet som är en viktig färdighet i den professionella identiteten man bygger upp. Empati är något som vissa människor har som medfödda förmågor eller något de lärt sig i sin barndom, men genom att skola sig och implementera empati i sina dagliga rutiner så kan i princip alla lära sig att i bättre utsträckning utöva empati i sitt arbete (Kauppila 2011 s. 186-187).

Enligt Goleman (2009) så är det möjligt att lära sig både kognitiv och emotionell empati, både som barn men också senare som vuxen. Speciellt livserfarenheter och olika mänskliga kontakter längs uppfostran ses som möjligheter för att kunna utveckla goda talanger för att se och uttrycka empati gentemot andra. Då man tittar på en människa som är socialt medvetande så bygger sig detta medvetande på hur människan uppfattar andra människors budskap, och hur människan kan identifiera sig i den andra och återspegla detta i sitt egna beteende. Vår förmåga att lyssna och förstå den andra personen på en allmän nivå samt förstå världen omkring oss så måste vi, i alla fall i någon mån vara kunniga att känna empati. (Goleman 2009: 89-93).

Kroppsspråk och icke verbal kommunikation ses som byggblock till empati. Ett exempel i kommunikativa situationer är att som professionell ha talangen att visa empati utan ord

och istället fokusera sig på att lyssna. Detta kallas också i vissa sammanhang till djuplyssnande. Inom det sociala området hälso- och sjukvårdssektorn anses detta vara en viktig skicklighet för att nå framgångsrika resultat inom professionen. Humor och situationsläsande är också viktiga delar i människo kontakter och visande av empati. (Goleman 2009: 89-93)

5.4 Emotionell Intelligens

Doktor Daniel Golemans modell om emotionell intelligens fungerar som en del av arbetet. Hans forskning involverar användning av emotionell intelligens inom arbetsplatser och inlärning samt hur man kan förbättra sig inom emotionell intelligens. Golemans modell inkluderar 5 olika komponenter, som är självkänedom, motivation, empati samt sociala frågor. Detta examensarbete kommer att fokusera sig på empati och därför också social förståelse.



Figur 1 – Emotionella intelligensens delområden enligt Goleman.

Den emotionella intelligensen upprätthåller en persons förmåga att känna igen både sina egna såsom andra känslor och känslomässiga tillstånd. (Goleman 2001, 361.) Känslomässig intelligens utvecklas oftast med åldern och kvinnor brukar ha en tendens till högre resultat i emotionell intelligens prov än män.

Enligt Goleman (2014) finns det tre olika former av empati. Den första är kognitiv empati. Det betyder förmågan att ta hänsyn till andra. De människor som har en starkare tendens till kognitiv empati kommer i allmänhet att ha lättare att förstå andra individers perspektiv och åsikter. En annan form av empati är psykisk eller mental empati. Då handlar det om förmågan att känna medkänsla och sympati för andra. En person med styrkor inom mental empati, känner av andras reaktioner på ett spontant sätt, ofta inom ett kort ögonblick och kan reagera med medkänsla till andra inom dessa situationer. Empatisk oro är den tredje av dessa och hänvisar till förmågan att identifiera andras behov av hjälp och viljan att spontant hjälpa andra i t.ex nödsituationer eller andra ställen där man känner av oron. (Goleman 2014, 60).

5.5 Självempatins roll

Själv empatins roll går inte att värdera tillräckligt då man tittar på hur man skall kunna ge det till andra. I långa tider har man sett upp på människor som har en bra självkänsla och känner sig säkra i sin egna kropp och livsläge. Problematiken med självkänsla är man ofta hamnar i en process där man fortsättningsvis måste känna att man är "tillräckligt" och då kan t.om ett "medelmåttigt okej" kännas som att man saknar något. Detta igen leder till en konstant dragkamp med att vara bättre än andra och då kan det enkelt gå fel. (Neff, 2019)

Viljan och behovet att vara självsäker används också i media och reklamer för att få en känsla att det är något som fattas eller som man borde ha mer av. Vad händer då åt självkänslan då man inte t.ex emellan orkar leva upp till de normer som känns tillräckliga. Det har undersökts (Neff, 2013) att t.ex kvinnor och flickor redan i så tidig ålder som 9 till 10

börjar evaluera sin egna självkänsla kraftigt till att hur andra ser på dem. Framförallt utseende relaterade saker påverkar starkt deras uppfattning om självkänsla.

Självpemati har däremot ett starkare fokus på hur vi är lika som andra människor, kravet att måsta vara mera eller mindre eller fler eller färre är inte utgångspunkten. Acceptans mot sig själv och andra ligger som en utgångspunkt. Tävligen har inte en proaktiv roll inom empati, tvärtom. (Neff, 2013)

Det är enkelt att fastna i ordet empati och se på det som ett eget tema, skiljt från många andra. I grund och botten är det dock konsten att kunna älska och värdera sig själv som den man är. Detta är också grunden i t.ex gruppssammanhang där man genom förståelse och empati kan förminska mängden av onödiga och överflödiga konfliktsituationer med att lyssna på sig själv men också andra. Det leder till en kultur där det är okej att göra fel och t.ex glömma saker emellanåt. Det helt enkelt ger en atmosfär där människor vågar vara sig själv och göra bra ifrån sig, på ett naturligt och tryggt sätt. (Innanen 2011)

Orsaken till att självpempati kan kännas konstig för människor är i och med att vi som människor är så automatiserade till att reagera på "flight or fight" responset som aktiveras då vi känner oss hotade, t.ex hur man ser ut eller hur man lyckas på sitt arbete. Problemet är då att man både själv är den som attackerar och springer undan. Självkritiskt tänkande fungerar därför ofta ganska bristfälligt och inte långa loppet. (Neff, 2013)

6 STUDIENS METOD OCH MATERIAL

Här presenteras den valda metoden, datainsamlingen, de etiska överväganden samt materialet och analysprocessen.

Artiklarna presenteras också så läsaren skall ha en bättre uppfattning över innehållet och självaste resultatredovisningen och analysen som medföljer.

6.1 Kvalitativ litteraturstudie

Som metod för detta lärdomsprov har valts att göra en kvalitativ litteraturstudie. En litteraturstudie är det vanligaste sättet att genom en studie hitta sekundärdata som baserar sig på information och data som är insamlad av någon annan. (Jacobsen 2012 s. 59-60)

Man strävar att via detta att få en bättre personlig kunskap om den data och information som finns på det valda området. Detta kan t.ex vara genom tidigare upplevelser eller forskningar som skrivits. Litteraturstudier baserar sig därför närmast på böckern artiklar, forskningar och andra rapporter som getts ut. Tanken med litteraturstudien är i grunden att få fram väsentlig information, samt sammanställa data och teorier till en helhet som öppnar lärdoms provets syfte och frågeställningar (Jacobsen 2012 s. 59-60)

Metoden valdes för att få en bättre uppfattning om hur empati ser ut på fältet, ihop knipat med forskning och andra studier. Den kvalitativa litteraturstudien bör följa vissa regler och steg så man kan beskriva varför studien görs och formulera frågor som antas kan bli besvarade genom litteraturstudien. Planen för självaste lärdomsprovet och studien, bestämda sökord och strategi för självaste sökningen samt kritisk reflektion och hur kvalitativa artiklarna och vald data är, är också alla en del av självaste studien. Slutligen kommer samlad data och information att sammanställas och diskuteras genom resultat och analys varifrån slutsatserna kommer att göras. (Forsberg & Wengström 2008 s. 35)

Machi och McEvoy (2012) har presenterat en process med 6 olika steg för att utföra en litteraturstudie. Vad som är viktig att komma ihåg i alla punkter är att vara tillräckligt specifik i valet av ämne och vara tillräckligt tydlig då man avgränsar datat på sitt forskningsområde:

1. Val av ämne
2. Litteratursökning
3. Utveckling av argument
4. Undersökning av litteraturen
5. Analys av litteraturen
6. Redovisning av resultat

Arbetsprocessen för litteraturstudier enligt Machi och McEvoy (2012)

Första steget i processen var att kontakta personalen på Arcadas bibliotek för att få hjälp med konkret och fungerande artikelsökning. Huvudsakligen fick jag vägledning med att söka information på Academic Search Elite (EBSCO). Det visade sig att mängden information om empati och medkänsla fanns där, men det mest utmanande var att finna nyckelord för att hitta info om empati i grupphandledning samt situationer där man inom det sociala området undersökt hur empatin påverkar kommunikationen mellan professionell och klient eller klienter.

Jag använde mig av Forsbergs och Wengströms råd att göra litteraturstudier för att samla in material (2013: 31-32; 84). Jag planerade en viss mängd av sökord samt vilka databaser jag vill börja söka i. Därefter byggde jag upp en tabell för att kunna följa vad jag sökt och vad jag hittat. Några exakta begränsningar på vilka databaser som jag skulle söka i gjordes enbart på de databaser som var tillgängliga utan avgift för Arcadas studeranden.

Sökord: *empathy, social work, social services*. I teststadiet användes fler sökord men togs bort för att fokusera starkare på det sociala området och empati inom det.

Databaser: Litteratursökningen gjordes inom följande databaser: Academic Search elite (EBSCOhost) samt Pubmed och Google Scholar.

6.2 Etiska överväganden validitet

Skribenten ämnar följa Arcadas regler för god vetenskaplig praxis, vilket innebär att arbetsprocessen utförs ärligt, noggrant och med hänsyn till etiken inom mitt yrkesområde (Tenk.fi)

Enligt Arcadas goda praxis (2019) måste dokumenten och min presentation av dem vara ärliga samt i allmänhet korrekta samt bör jag vara försiktig och vaksam då jag tolkar någon annans forskning eller resultat. Jag följer denna praxis i min litteratursökning. Det betyder också att jag inte kommer att plagiera eller använda mig av texter jag inte hänvisar

till. Jag ser också till att min källhänvisning och källista är korrekt. Genom min litteraturforskning tar jag också i beaktande de etiska överväganden som finns och strävar till att göra korrekta referenser och citat.

God vetenskaplig praxis innebär att man iakttar ärlighet, omsorgsfullhet och noggrannhet i sin undersökning, dokumentering och presentation av resultat samt även i bedömning av andras undersökningar och resultat. Dessutom innebär det att man tillämpar etiskt hållbara data anskaffnings-, undersöknings- och bedömningsmetoder. Vidare bör man ta hänsyn till andra forskare och medstudenter genom t.ex. korrekta hänvisningar. Undersökningen skall planeras, genomföras och rapporteras så att de krav som vetenskapliga metoder förutsätter möts. Skribenten ämnar följa dessa riktlinjer enligt bästa förmåga. (Arcada 2019)

Skribenten skriver arbetet ensam och har ingen finansiell eller övrig bundenhet som har betydelse för undersökningen. Skribenten ämnar även undvika alla former av avvikelser från god vetenskaplig praxis, d.v.s. bland annat fabricering, förfalskning, plagiering eller stöld. (Arcada 2019)

Skribenten strävar till att uppnå hög validitet och reliabilitet genom att noggrant beskriva sin datainsamlingsprocess och hur resultaten och uppfattningarna skapats. Vetenskapliga artiklar utgör basen för studien och redovisning runt dessa har gjorts på ett beskrivande och noggrant sätt. Den vetenskapliga grunden påverkar därigenom positivt på arbetets tillförlitlighetsfaktorer.

6.3 Inklusions och exklusionskriterier för datainsamling

Jag begränsar mitt arbete till relevanta källor och material genom följande begränsningar.

Inklusionskriterier

- Artiklarna skall vara tillgängliga i fulltext
- Artiklarna skall vara tillgängliga avgiftsfritt
- Innehållet skall motsvara mitt syfte
- Artiklarna är på båda inhemska språken eller engelska

Exklusionskriterier

- Artiklarna är inte tillgängliga i fulltext
- Avgiftsbaserade källor
- Tidningsartiklar/ "Lifestyle" -källor på nätet eller i annan media

6.4 Insamling av litteratur

I databasen EBESCO host användes sökorden **empathy AND social work OR social services**. Sökningen gav 201 träffar varefter sökningen avgränsades till artiklar publicerade mellan 2009-2020 samt att de bör finnas i full text. Sökningen gav då 101 träffar varav artiklarna *"Empathy: the critical skill"*, *"Diversity dolls: a creative teaching method for encouraging social work students to develop empathy and understanding for vulnerable populations"*, *"Moving Beyond Collaboration: A Model for Enhancing Social Work's Organizational Empathy"*, *"Perceptions of poverty in America: using social empathy to reframe students' attitudes"* och *"The role of empathy in case management: a pilot study"*, *"What does empathy sound like in social work communication?"* och *"A mixed-methods study of empathy in child protection social work practice"* och *"Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science"*.

En annan sökning gjordes i Google Scholar oc Pubmed med sökorden **empathy AND social work** samt att artiklarna skulle ligga mellan 2015-2020 för att förhoppningsvis hitta så färsk information och forskning som möjligt.

I och med att information o precisa artiklar hittades i sådan utsträckning som önskades så gjordes inte fler sökningar. Till detta påverkade också tidtabellen som hade en påverkan på mängden av tid som skribenten delade upp för specifika områden i arbetet.

6.5 Presentation av artiklar

Genom datainsamlingen hittades tio artiklar som inkluderades i analysen. En kvalitetsgranskning gjordes för artiklarna. Här presenteras de 10 vetenskapliga artiklar som valts på basis av de tidigare nämnda kriterier.

Artikel 1: *What does empathy sound like in social work communication? A mixed methods study of empathy in childprotection social work practice*

Studien baserar sig på en undersökning kring empati och sociala färdigheter. Genom ljudinspelningar av 110 personer som arbetar inom det sociala området. Forskningen tar upp faktumet om hur öppna frågor och öppenhet ökar mängden att uppfattad empati. . Man ser också att nyfikenhet till klientens situation ledde till att klienten var mer mottaglig till information och uppfattade situationen mer empatisk. Därtill öppnade detta möjligheten för klientens familj att berätta mer detaljerat om sin situation vilket ledde till att den praktiserande fick en klarare, samt mer individuell uppfattning om klientens situation. De personer som visade sig mindre intresserade eller nyfikna av klienten så missade detaljer och information som de mer nyfikna praktiserande snappade upp. Kontrasten till nyfikenhet var om den praktiserade utövade snabba och kortfattade beslut till sina frågor. Då var klienten inte färdig att dela med sig någon tilläggsinformation. Det visade sig också att klienterna inte svarade detaljerat på öppna frågor om majoriteten av intervjun skedde via stängda frågor. (Lynch, Newlands & Forrester, 2019)

Artikel 2: Diversity dolls: a creative teaching method for encouraging social work students to develop empathy and understanding for vulnerable populations

Denna artikel beskriver en ny undervisningsmetod som utvecklats för att uppmuntra studenter under deras första studier i socialt arbete vid institutionen för socialt arbete i Aten / Grekland för att förbättra deras förståelse om empati till befolkning och individer i utsatta situationer. I forskningen studerar man hur empati kan utövas genom simulering. Forskarna använder "diversity dolls" (mångfalds dockor) vilka är handgjorda dockor som används för att simulera situationer där man ger medkänsla till någon/något främmande som man i början inte känner men småningom lägger till detaljer till och börjar förstå och se som en helhet istället för något utomstående. (Papouli, 2019)

Artikel 3: Moving Beyond Collaboration: A Model for Enhancing Social Work's Organizational Empathy

Forskningen tittar på hur många förstaårsstudenter inom det sociala området hoppar in i "dimman av skolningen" och försöker få förståelse hur man skall trivas och klara sig i

den riktiga professionella världen efter att man studerat. I skolan lär man sig arbetsrelaterad ideologi men emellertid väldigt lite organisationskunskap som är en stor del av det vardagliga arbetet. Forskningen tittar på empati samt obalansen mellan mikro och makro socialt arbete och hur de lärs ut i självaste utbildningen. Forskningens fokus ligger i empati och förståelse, på en praktisk nivå i en organisation eller arbetsplats.

Huvudsyftet med artikeln är att hitta den så kallade kunskapsklyftan som finns mellan akademiska studier och det arbete som den sociala arbetaren gör, genom att förbättra möjligheterna till bredare uppfattning om hur organisationer, samarbete samt ledarskap fungerar i praktiken. (Silverman, 2018)

Artikel 4: Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science

Denna artikel beskriver användning av undervisningsmetoder som gjorts för att kunna utveckla empati bland studeranden, speciellt av siktade för fokus på hjälp till personer som ligger i oroliga eller svåra politiska och socioekonomiska situationer. Under de senaste tio åren har massvis av forskning utförts för att belysa fenomenet empati och dess funktion och mekanism. Ny forskning inom social kognitiv neurovetenskap påvisar att man inte enbart är medfödd med den mänskliga förmågan att känna och ge empati, det är också en förmåga som kan läras och förbättras avsevärt genom målmedveten skolning och informering..Artikelt fokuserar sig på empati och dess fördelar som de kan ge åt den professionella inom det sociala området. Empati ses som särskilt viktigt för en professionell inom det sociala arbetet. Kunder som upplever empati genom olika serviceprocesser kan också ses ha bättre förutsättningar att må bättre och klara sig självständigt i fortsättningen. Artikeln påvisar också hur arbetare med empatiska förmågor arbetar effektivare och känner mindre utbrändhet och man klarare förstår sina egna gränser och sig själv genom ett empatiskt synsätt. (Gerdas & Segal. 2011)

Artikel 5: Reflective ability, empathy, and emotional intelligence in undergraduate social work students: a cross-sectional study from India

Artikeln tar hurudant stressigt arbete, samt hur mångfaldigt det sociala området är. Artikeln tar också upp hur stress upplevs bland studenter som strävar efter en karriär inom det sociala området. Inom detta yrke innebär det ofta att man måste gå igenom komplexa känslor och ha kunskapen och verktygen att reflektera dem. Artikeln påvisar hur färdigheterna i att kunna visa empati är en kärn färdighet för att kunna öva skola sig och träna sig inom det sociala området. Artikeln behandlar också färdigheter inom att skriva rapporter och följa upp självaste processen och se att den också tar upp på påvisar empati. Artikeln fortsätter poängtera hur viktigt det är att bygga upp standardiserade instrument för inläring samt bedömning av empati och hur förmågan till emotionell intelligens kan läras vidare. Kunskapen om självreflektion ses som viktig utgångspunkt till detta. I artikeln tas också upp forskning som påvisar att emotionell intelligens korrelerar starkt med förmågan att kunna visa empati. Resultaten diskuteras också vidare i artikeln och hur de borde ses som något som borde tas i beaktande då man skolar professionella till det sociala området. (Stanley & Bhuvaneswari, 2016)

Artikel 6: Perceptions of poverty in America: using social empathy to reframe students' attitudes

Denna artikel fokuserar sig på att titta på studenter inom det sociala området som studerar sitt första år. Man tittar på deras förståelse gällande fattigdomsfrågor i USA. Med hjälp av en ram för social empati använder forskningen flera strategier för att engagera studenterna i att tolka den kulturella budskapen som omger dem både i sitt personliga liv, sociala medier samt att titta på hur de uppfattar fattigdom i denna anknytning. Skolkursen och forskningen i frågan vill se skillnaden på mängden av uppfattad empati, jämförande starten av kursen till slutet av kursen.

Något man ser under kursens gång är att det empatiska synsättet förökar då kursdeltagarna börjar se hur strukturella hinder påverkar individens egna möjligheter att påverka sin egna fattigdom och socialpolitiska position. Förståelse av systemet och samhället kan därmed ses som viktiga saker för att kunna öka förståelse och empatiskt synsätt. Konsekvenserna

och hur detta kan påverka den professionella i framtiden diskuteras också i artikeln. (Frank, Rice, 2017)

Artikel 7: The role of empathy in case management: a pilot study

Väldigt lite forskning har gjorts om fördelen av empati för en socialarbetare, specifikt i självaste utövandet av sitt yrke. Detta ledde till forskningen i den artikeln där man tittar på samspelet mellan förmågan till empati och de andra färdigheter som arbetaren använder i arbetssituationer och olika fall. Två olika grupper av studeranden inom det sociala område reflekterade över autentiska scenarion inom det sociala arbetet och föreslog sätt man kunde agera och använda empati i dessa situationer. Forskningen visade hur uppfattningen att ge empati i olika situationer är starkt ihop knippat med om den studerande har en bra uppfattning om scenariot i fråga. Resultaten avslöjade därmed väldigt olika grader och dimensioner av empati. Man såg dock den starka relationen mellan förståelse, information och empati och hur viktig roll utövandet av empati är i det sociala arbetet.

Forskningen föreslår också behovet av ytterligare utredning inom detta område, särskilt med tanke på den potentiella användningen av ökad kunskap om vad som avgör de färdigheter som krävs för att ta itu med den komplexa och krävande verkligheten på fältet i det sociala området. (Engelberg, Limbach-Reich, 2015)

Artikel 8: Empathy in Social Work

Artikeln baserar sig på konceptualisering av empati inom det sociala området och utbildning och simulering principer som behandlats av Karen Gerdes och Elizabet Segal i en tidigare artikel (Gerdes & Segal, 2017)

Målet med artikeln är att ta reda på olika slags fenomen inom empati. Tema 1 i artikeln är empatisk närvaro, och hur klienter kan uttrycka empati och sina klienter genom medkännande t.ex inom en viktig händelse. Kunskapen att lyssna och vara närvarande genom positiva affirmationer som ”jag är här, ”jag lyssnar”, ”jag tror att det är möjligt att förmedla en känsla av” och ”jag är kan dela med mig här” visade sig vara bra sätt att vara lyhörd i klient situationer.

Ett av de övergripande teman i datat pekade på hur deltagarna uttrycker empati för sina klienter - medkännande som en viktig handling - sett i deras framträdande reflektioner över att vara empatiska och vad som kan avslöjas från deras upplevelser. Till exempel, för P3, uttrycks empati på jobbet genom närvaro genom att lyssna och vara närvarande i mötet med den andra:

Jag lyssnar. Jag är närvarande. Jag är tillgänglig i mötet. Jag är på mötet. Jag tror att det gör det möjligt för mig att förmedla en känsla av "jag är här", "jag lyssnar" och jag tycker att det här är ett bra sätt att börja när man vill vara empatisk eller när man vill förmedla en känsla av empati.

Det andra temat var att titta på hur deltagarna uppfattar den professionella synvinkel till empati som en arbetare. Med andra ord satte man det professionella sammanhanget som utgångspunkten till att både ge och formulera sin empati till en passlig kontext. Deltagarna i undersökningen förklarade vikten på att kunna hålla ett visst slags professionellt avstånd och förhålla en synvinkel som en åskådare som kan ge empati, men inte bli helt uppslukad av t.ex väldigt problematiska situationer och känslotillstånd.

Det tredje temat som tittades på var att kunna erkänna och se andra. Artikeln påpekar här att empati inte enbart är ett sätt att övertyga andra om att man är engagerad i den andras situation utan att man också bör påvisa att man har ett djupare intresse att förstå deras erfarenheter och erkänna dem. Artikeln tar t.ex. upp situationer där man kan vara av väldigt annorlunda åsikt om saker än ens klient men ändå kan påvisa förståelse och insikt. (Eriksson, Englander, 2017)

Artikel 9: Empathy and the Development of Affective Skills

I artikeln behandlas empati och hur det är en av de viktigaste attributen då man tittar på t.ex arbete inom vård och det sociala arbete. Artikeln behandlar klientcentrerad vård och hur det kräver ett empatiskt synsätt av vårdpersonalen. Artikeln tittar på korrelationen mellan den professionellas benägenhet och färdighet att ge empati förknippat med klientens uppfattning av tillfredsställelse och t.om självaste behandlingsresultatet. Artikeln tar upp vetenskapliga bevis som påvisar sambandet mellan empati och så kallade "mjuka färdigheter" som utvecklar och förstärker de socialpedagogiska ingripanden som görs. Artikeln påvisar också hur det empatiska synsättet kunde positivt påverka inlärning bland

studeranden och hur de vidare fungerar som professionella i framtiden. Dessa utbildningsmetoder kan effektivisera och stärka den professionella rollen där de studerande för tillräckligt av information och skolning inom empati. Artikeln påvisar att rutinmässig och medveten undervisning inom empati borde föras med i utbildning inom det sociala området. (Ratka, 2018)

Artikel 10: The Science of Empathy

Artikeln studerar empatins interpersonella och samhällseliga roll och hur den möjliggör delning av erfarenheter, önsknings och behov mellan individer och gör en känslomässig bro som främjar pro-socialt beteende. Artikeln studerar också empati från ett biologiskt synpunkt och hur människans hjärna är uppbyggd för att uppfatta andras känslor och t.ex resonera med dem känslomässigt och kognitivt. Artikeln påvisar också intressant nog hur empati minskar under medicinsk utbildning som förblir väldigt teknisk och teori fokuserad.

Artikeln fortsätter berätta hur såkallad ”okänslig vård” och behandling som saknar empati kommer att göra patienter och klienter missnöjda. Det kan också ses att klienter som inte erbjuds service med empati mer sällan är benägna att t.ex följa behandlingsrekommendationer av den professionella. Detta åter resulterar av sämre hälsoresultat och förtroende till den professionella kommer väsentligt att minska.

Artikeln behandlar också skillnaden mellan kognitiv och emotionell empati och hur den kognitiva empatin spelar allt större roll om den emotionella sidan fattas på grund av t.ex skillnader som religion, åsikter eller socioekonomisk bakgrund eller kultur. Därtill påpekar artikeln om hur hälso- och sjukvården inte är ett undantag då det kommer till både medvetna och omedvetna fördomar, fastän det i princip inte borde finnas utrymme för diskriminering eller ojämn vård. Här spelar den kognitiva empatin en ännu större roll. Att kunna leverera likvärdig vård till alla. Artikeln påpekar ännu om hur samhället bör sträva till ett empatiskt och medkännande synsätt som arbetar för att förbättra förmågor till att behandla människor likartat. (Riess, 2017)

7 INNEHÅLLSANALYS

Litteraturstudie har valts på grund av att det skulle ha krävts lov från etiska komittén till att göra observationer i en stöd handledningsgrupp som jag originellt hade som tanke till forskningsmetod. Att undersöka empati i ett verkligt eller simulerat tillfälle skulle ha varit det mest fascinerande och informativa sättet att gå tillväga, men tidsmässigt skulle detta inte ha varit möjligt. Empati har i stor del undersökts på andra språk än mitt egna modersmål, vilket gör tolkningar och förståelse av insamlat material en aningen mer krävande. Analysen görs på basis av material som huvudsakligen inte är äldre än 10år.

Arbetet utförs som en kvalitativ litteraturstudie och samlar in data i form av beskrivningar och ord samt upplevelser som litteraturen för fram. Jacobsen beskriver (2012 s. 62) hur kvalitativ data är en öppen metod där jag försöker vägleda insamlat material på det minsta möjliga sättet. Analysarbetet sker för efter att allt material har samlats in, därefter gör man också en strukturering åt insamlat material. Jag håller ett öppet förhållningssätt till datainsamlingen genom hela processen för att undvika att vägleda forskningen med någon bestämd förhandsuppfattning om vad som söks efter.

Den kvalitativa metoden finns dock till för att kunna förstå, förklara och tolka den insamlade data som finns. (Forsberg & Wengström, 2016)

Innehållet av den insamlade materialet analyseras genom en kvalitativ innehållsanalys. Metoden fokuserar sig på att tolka information och data (Granskär & Höglund-Nielsen, 2012 s. 159). Det här betyder att analysen skall göras stegvis och vara konsekvent då man indelar datan i olika kategorier och teman. Idén är att beskriva olika förteelser genom att titta på dem genom tematisering (Forsberg & Wengström 2013 s. 150-151)

Genom att göra en kvalitativ innehållsanalys så strävar man att hitta likheter i de artiklar som tagits med i självaste analysen. Artiklarnas tematik och innehåll har sedan delats in i olika underrubriker som beskriver empati på olika sätt. I och med att det var relativt enkelt att hitta information om ämnet i fråga så kan man anse att analysen var tillräcklig för att belysa ämnet till detta lärdomsprov. Det bör tilläggas att artiklarna analyserats på ett induktivt sätt, det vill säga att analysen gjorts på ett förutsättningslöst sätt som inte

baseras sig på någon tidigare modell eller forskad teoribas (Lundman & Hällgren-Graneheim, 2012s. 170-171)

Arbetets innehållsanalys görs på basis av information hittad via de databaser som är tillgängliga för studenter på Arcada. Kategoriseringen och urvalet av texterna är första steget i processen samt att de överensstämmer med syfte och frågeställning.

Strävan är att kategorisera och söka likheter och skillnader till den teoribas som byggts upp. Detta fungerar som den tredje fasen analysen. (Jacobsen 2007 s. 139).

Arbetet består av 10 vetenskapliga artiklar som analyserats genom en kvalitativ innehållsanalys. Genom strukturera upp en modell av insamlad data så valdes tre olika kategorierna för att beskriva funnet material samt att återspegla frågeställningen: Hur kan man genom att ha ett empatiskt förhållningssätt förbättra samhörighet och arbete med klienter inom det sociala området. De tre kategorierna är: Empati och den sociala arbetaren, handling kontra ideologi, empowerment genom empati och förbättra det empatiska synsättet.

De valda artiklarna tar på olika sätt och enskilt ställning till de tre kategorierna och analysresultaten och rubrikerna baserar sig på följande artiklars innehåll:

Kategori:	Baserad på artikel:
Sociala arbetaren och empati	1,2,3,4,5,7,8,9
Handling kontra ideologi	2,3,4,6,7
Förbättra det empatiska synsättet	1,2,3,4,6,8,9,10

8 KVALITETSGRANSKNING

Forsberg och Wengström (2013:85) påpekar att forskning som getts ut i själva verket varierar ganska starkt i hurdan kvalitet de är. För att kunna få någon slags uppfattning om hurdan kvalitet min inkluderade artiklar hade så gjordes en kvalitetsmätning genom Wengströms och Forsbergs (2013: 157; 206-210) checklista, där listan fokuserar sig på hur forskningen är gjord och hur den är presenterad och hurdana slutsatser man kan dra från dessa. Checklistan tittar också på hur trovärdiga resultaten är och om de är tillräckligt opartiska. Likt tidigare lärdomsprov på Arcada så har jag omformulerat den originella checklistan för att kunna göra upp en konsistent checklista som kan besvaras med ja eller nej svar. Den originala checklistan inkluderar också öppna frågor som jag inte såg väsentligt för min egna litteraturstudie. Checklistan kan hittas som Bilaga 2. Checklistan innehåller totalt 26 olika frågor vilket betyder att ett maximalt poängantal skulle vara 26 poäng. Forsberg och Wengström (2013) delar inte upp poäng mängderna i några specifika kategorier, vilket leder till att jag själv tolkar resultaten på följande sätt: 1-9 poäng betyder att artikeln har låg kvalitet medan 10-17 betyder medelmåttig kvalitet och 18-26 god kvalitet.

9 FORSKNINGSETISKA ASPEKTER & STUDIENS TILLFÖRLITLIGHET

Enligt Arcadas goda praxis (2019) måste dokumenten och min presentation av dem vara ärliga samt i allmänhet korrekta samt bör jag vara försiktig och vaksam då jag tolkar någon annans forskning eller resultat. Jag följer denna praxis i min litteratursökning. Det betyder också att jag inte kommer att plagiera eller använda mig av texter jag inte hänvisar till. Jag ser också till att min källhänvisning och källista är korrekt. Genom min litteraturforskning tar jag också i beaktande de etiska överväganden som finns och strävar till att göra korrekta referenser och citat. (Forsberg & Wengström s. 59) påpekar att tre olika faktorer gällande etiska aspekter skall tas i beaktande vid en kvalitativ litteraturstudie:

- Man skall presentera alla resultat fastän de kanske inte skulle stödja de teorier och påståenden man tar upp i sitt arbete

- Man skall gå igenom alla artiklar som tagits med i litteraturstudien.
- Man bör tänka på att studierna som tas med skall ha fått tillstånd från etisk kommitté eller vara etiskt övervägande.

Jag ämnar följa Arcadas regler för god vetenskaplig praxis, vilket innebär att arbetsprocessen utförs ärligt, noggrant och med hänsyn till etiken inom mitt yrkesområde (Arcada 2014).

God vetenskaplig praxis innebär att man iakttar ärlighet, omsorgsfullhet och noggrannhet i sin undersökning, dokumentering och presentation av resultat samt även i bedömning av andras undersökningar och resultat. Dessutom innebär det att man tillämpar etiskt hållbara data anskaffnings-, undersöknings- och bedömningsmetoder. Vidare bör man ta hänsyn till andra forskare och medstudenter genom t.ex. korrekta hänvisningar. Undersökningen skall planeras, genomföras och rapporteras så att de krav som vetenskapliga metoder förutsätter möts. Jag ämnar följa dessa riktlinjer enligt bästa förmåga. (Arcada 2014)

Jag skriver arbetet ensam och har ingen finansiell eller övrig bundenhet som har betydelse för undersökningen. Jag ämnar även undvika alla former av avvikelser från god vetenskaplig praxis, d.v.s. bland annat fabricering, förfalskning, plagiering eller stöld. (Arcada 2014)

Som metod för detta lärdomsprov har valts att göra en kvalitativ litteraturstudie. En litteraturstudie är det vanligaste sättet att genom en studie hitta sekundärdata som baserar sig på information och data som är insamlad av någon annan. (Jacobsen 2012 s. 59-60)

Man strävar att via detta att få en bättre personlig kunskap om den data och information som finns på det valda området. Detta kan t.ex vara genom tidigare upplevelser eller forskningar som skrivits. Litteraturstudier baserar sig därför närmast på böckerna artiklar, forskningar och andra rapporter som getts ut. Tanken med litteraturstudien är i grunden att få fram väsentlig information, samt sammanställa data och teorier till en helhet som öppnar lärdoms provets syfte och frågeställningar (Jacobsen 2012 s. 59-60)

10 BEARBETNING OCH ANALYS

Metoden valdes för att få en bättre uppfattning om hur empati ser ut på fältet, ihop knipat med forskning och andra studier. Den kvalitativa litteraturstudien bör följa vissa regler och steg så man kan beskriva varför studien görs och formulera frågor som antas kan bli besvarade genom litteraturstudien. Planen för självaste lärdomsprovet och studien, bestämda sökord och strategi för självaste sökningen samt kritisk reflektion och hur kvalitativa artiklarna och vald data är, är också alla en del av självaste studien. Slutligen kommer samlad data och information att sammanställas och diskuteras genom resultat och analys varifrån slutsatserna kommer att göras. (Forsberg & Wengström 2008 s. 35)

Machi och McEvoy (2012) har presenterat en process med 6 olika steg för att utföra en litteraturstudie. Vad som är viktigt att komma ihåg i alla punkter är att vara tillräckligt specifik i valet av ämne och vara tillräckligt tydlig då man avgränsar datat på sitt forskningsområde:

1. Val av ämne
2. Litteratursökning
3. Utveckling av argument
4. Undersökning av litteraturen
5. Analys av litteraturen
6. Redovisning av resultat

Arbetsprocessen för litteraturstudier enligt Machi och McEvoy (2012)

11 RESULTATREDOVISNING

I detta kapitel kommer resultaten av innehållanalysen att presenteras. Artiklarna som togs med i arbetet hade ett starkt fokus på att titta på hur man kan förbättra empati och hur t.ex det teoretiskt inlärdade inte alltid är rakt kollererat till att man genom upplevelser får samma uppfattning. Därför leder analysen fram till tre olika teman. Handling kontra teori, förbättra det empatiska synsättet och sociala arbetaren och empatin. Dessa tre ämnen kan också förknippas med syfte och frågeställningen.

Sociala arbetaren och empati
Handling kontra ideologi
Förbättra det empatiska synsättet

11.1 Sociala arbetaren och empati

Empati inom socialt arbete är inget nytt fenomen men det har alltmer tagits upp i modern forskning i och med att man insett hurudan enorm inverkan den har på den professionella rollen och andra uppgifter och utmaningar som man upplever på fältet. Arbetare inom det sociala området måste först utveckla sina egna empatiska förmågor för att bättre kunna handskas med kunder, till detta hör också övning av självmedkänsla och medvetenhet om sina egna energiförvar. (Gerdes & Segal. 2011)

Empati ses som något medfött men också som nåt man fullständigt är kapabel att lära sig genom inläring, speciellt om man under sin skolning bygger ut på sin förståelse om människor i annorlunda livssituationer som en själv. Uteblir förståelsen så kommer det vara alltmer svårt att lära sig ett empatiskt synsätt. Skolning och självforskning är därmed huvudpunkterna för att kunna vara mottaglig för att få bättre förståelse om empati (Gerdes & Segal. 2011)

Eriksson och Englander (2017) förklarar hur empati och förståelse inte skall kombineras automatiskt med varandra. Dom tar skämt och humor som exempel. En klient kan ställa en komisk kommentar till den professionella som man kanske inte alltid fullständigt förstår skämtet men signalen om att något är positivt. Därigenom fungerar det empatiska synsättet som ett paraply för förståelse. Den professionella förstår att klienten vill framföra något positivt och roligt och då kan den professionellas reaktion vara att följa klienten

empatiskt, med ett leende fastän den fullständiga förståelsen skulle utebli. (Eriksson, Englander, 2017)

Det ovanstående som bakgrund så är socialarbetarens primära mål att visa empati och förstå konceptet och upplevelserna som påverkar deras liv. Socialt arbete och empati kan inte enbart definieras genom förståelse utan det handlar om att uppfatta, ofta väldigt känslomässiga tillstånd och idéer som klienten framför. Till dessa tillhör t.ex social empati och empatisk oro. Empatisk oro motsvarar tendensen att sympatisera med eller känna sig skyddande mot andra som har mindre tur eller behandlas orättvist. (Engelberg, Limbach-Reich, 2015)

Det viktigaste talangen för en socialarbetare är kunnigheten att kunna sätta sig i klientens situation och hjälpa dem må bra och känna sig värderade och respekterade. De flesta experterna är eniga om att empati är en av de mest väsentligaste förmågorna att uppnå en sådan position. (Papouli, 2019)

Mental flexibilitet ses som en av de mest sofistikerade förmågorna att kunna absorbera andras perspektiv, medan man också har kunskap och insikt som professionell att kunna identifiera skillnaden mellan den andra och jaget i komplicerade situationer. Att kunna hoppa in i en annans situation medan man tillika inser hur man känslomässigt kan reglera sin egna ansvarskänsla, till reflektion av det ansvar och den position man befinner sig i som en professionell ligger som utgångspunkt till ett fungerande empatiskt bemötande. (Schwartz & Begley, 2003)

Flexibiliteten och förståelsen inom empati baserar sig på självobservation och sättet att kunna kontrollera och hantera sitt egna emotionella tillstånd. Mindfulness-studier tyder på att försöket att tvinga sig på en viss känsla eller sinnestillstånd fungerar ofta mindre effektivt än t.ex att ta en observationsposition till förhållandet till sina egna känslor. Med andra ord är det bästa sättet att modulera empati och medkänsla inte att hoppa helt och hållet in i den andras position, utan genom självmedvetenhet och genom observation av klienten och hans eller hennes tankar och känslor. (Gerdes, K.E. & Segal, E. 2011)

Förmågan att genom självobservation ta perspektivet av en annan har intressant nog visat sig vara ett sätt att minimera medkänsla trötthet hos professionella fast man enkelt kunde tänka det motsatta. Social empati utgör tillika grunden att ta i beaktan människogrupper

som annars skulle ligga väldigt långt från t.ex den professionellas världsbild. (Frank & Rice, 2017)

Att kunna vara genuint närvarande och tillgänglig för den andra, att förmedla känslan av “jag finns här för dig” är ett sätt att framföra ett empatiskt beteende som är väldigt konkret och tillika målinriktat sätt. (Eriksson, Englander, 2017)

11.2 Handling kontra ideologi

Det är enkelt att titta på empati som något som går och läsa om och implementera genom att läsa in sig. Handling, eller den så kallade erfarenheten kommer dock i många fall att vara väldigt unik och då bör man återspegla sina egna beteendemodeller till den känslor och beteendehantering som man t.ex studerat under sina studier (Ratka, 2019)

Tänk dig själv som en social arbetare eller rådgivare. En arbetssituation där du jobbar med någon som hanterar och processerar förlusten av t.ex sin fru. Du lyssnar noga och förklarar hur sorgen kommer att komma tillbaka, antagligen kommer den att göra det i flera månader, t.om med år. Detta är ett accepterande och öppet sätt att arbeta med en klient. Du visar medkänsla medan du tillika berättar och öppnar en situation med dialog. Föreställ dig samma situation men nu är det frågan om en klient på 10år och hennes hund har nyss gått bort. Detta kommer att ändra väldigt väsentligt på hur du som professionell kan agera på ett empatiskt sätt. Du försöker hålla barnet närvarande och bekväm men tillika förklara att fastän det gör ont just nu så kan man ändå fortsätta sitt liv. Du ger klienten en kram och fokuserar på att vara uppmärksam medan hon pratar. (Ratka, 2019)

Empati är inte enbart ett sätt att övertyga andra om att man är engagerad i den andras situation. Man bör också ha ett djupare intresse att förstå deras erfarenheter och erkänna dem. (Eriksson, Englander, 2017)

Då man tittar på empatimodeller inom t.ex arbetsgemenskaper så är det viktigt att arbetaren har data och kunskap om sin egna organisation och den professionella identitet. Detta räcker dock inte och i självaste verket bör den professionella vara självmedveten om sin egen medvetenhet. Detta anpassar socialarbetaren att involvera och läsa andra i sitt arbete istäl-

let för att endast in arbete väldigt rutinmässigt och instiktivt. Empati är ett pro-aktivt arbetssätt och det kräver en viss slags kontinuerlig insats och återspeglning, här kan ett teorifokuserat arbetssätt endast vägleda och arbetaren gör själv upp det empatiska arbetet. (Silverman, 2018)

Budskapet om att socialt arbete inte kan vara effektivt utan empatiska insatser och ett öppet och positivt förhållande till klienterna utgör grunden för vad som också borde utläras i arbetssituationer och läroanstalter. Empati är inte heller möjlig utan effektiv kommunikation och verktyg som finns till för effektiv verbal kommunikation. Att kunna kommunicera och visa sina egna tankar och känslor är en nödvändig del av god utbildning i socialt arbete. Undervisning om empati görs ofta väldigt kortfattat och då kan det ofta vara frågan om en lärare som snarare föreläser om ämnets betydelse än att påriktigt öva det med studeranden. Det skulle vara viktigt att utöva empati och medkänsla genom rollspel och olika slags fallscenarion med tekniska och teoretiska kompletteringar i bakgrunden snarare än att vara väldigt teorifokuserat. Eleverna måste också bli medvetna om gränsdragning och eventuell överidentifiering. Vikten på att upprätthålla gränser måste betonas genom övningar eftersom socialarbetaren annars riskerar uppleva andras känslor av t.ex ilska, ångest eller depression. Lärarens roll i detta kan ses väldigt viktigt i och med att läraren bör finnas till som en praktikövervakare som hjälper den kommande professionella att hålla dessa gränser. (Stanley, Selwyn, 2016)

Forskningen av Meyers, 2019 diskuterar ett fenomen som kallas lärarens empati. Detta är inte empati som upplevs av endast lärare utan är en integrerad del av att undervisa, vägleda och hjälpa andra personer att se det empatiska synsättet. Lärarens empati involverar både kognitiva, affektiva och beteendemässiga komponenter. Kognitivt involverar lärarens empati sättet att ta eleven eller lyssnares perspektiv och förstå dess personliga och sociala situationer. Även om empati handlar om att känna exakt samma känslor som den andra så innebär lärarens empati om att inte nödvändigtvis hoppa in i identiska känslor. T.ex kan en orolig och ångestfull studerande mötas med medkänsla och öppenhet som sedan hoppeligen ersätter studerandes känslotillstånd till något positivare. (Meyers, 2019)

11.3 Förbättra det empatiska synsättet

Att skapa empati kan i sin grund ses som något ganska enkelt, men oftast är det inte alls lätt. Forskningar visar att människans hjärna automatiskt ger reaktioner som på en neurologisk nivå påverkar människans beteende då han eller hon observerar andras beteende eller erfarenheter. Människans hjärna har alltså en benägenhet att återspegla och göra efter vad den upplever runtomkring sig. Som spädbarn hjälper hjärnans "spegelneuroner" varje människa att kartlägga andra människors ansiktsuttryck och motorik som sedan spädbarnet sakta börjar föra över och lära sig själv. Dessa upplevelser lagras i vårt neurala nätverk där de stimuleras och senare blir så got som automatiska för oss. Till denna bit tillhör också att kunna känna och visa empati. Forskningen talar också om hur man i dagens läge tror att t.ex autism till delvis kan förklaras av ett misslyckande med att utveckla och bilda dessa neurala kretsar eller "spegelneuroner" som leder till att personen i fråga kan ha det svårt med att uttrycka sig språkligt eller i sociala situationer som t.ex involverar behovet att kunna läsa andra. Detta kan alltså delvis också bevisa att vi i olik utsträckning har en uppfattning av empati, beroende på vår uppväxt i ett väldigt tidigt skede. (Gerdes, K.E. & Segal, E. 2011)

Vad ligger som praktiska exempel på att kunna öka kundkontakter där man använder sig av det sympatiska synsättet? I forskningen av Lync, Newlands m.fl. (2019) såg man hur nyfikenhet var en av de viktigaste sätten att kunna ta ett empatiskt synsätt. I situationer, oavsett av annat kroppsspråk eller sätt och agera inte togs i beaktan så var nyfikenhet av klientens situation det bästa sättet att få klientens uppmärksamhet och med i ett samarbete. Nyfikenhet är en väldigt universal sak, men genom denna ökade också klientens samarbetsvilja samt sättet att vara mottaglig för information tillika som man uppfattade den professionella mer empatisk genom nyfikenheten. Samma forskning visade att saknade den professionella den nyfikna attityden så föll också klientens inresse att samarbeta, väldigt snabbt. En professionell fick också kortare svar tillika som de också saknade detaljer som den nyfikna professionella fick snappat upp i likande kundmöten. Problematiken med undersökning av empati har ofta varit att undersökningarna är ofta mer baserade på kvantitativa metoder än att hoppa in på specifika och unika kundmöten. Frågeställningen att titta på hur en enskild socialarbetare uppfattar sina egna kundmöten, och hur de är

mätbara är därför en utmaning i att kunna evaluera hur man som en enskild professionell kan öka på empati. (Lynch, Newlands & Forrester, 2019)

Empati handlar i självaste verket om att ägna en stor uppmärksamhet på att observera en annan person. Tanken är inte att teorisera eller analysera utan att fullständigt vara uppmärksam på andras ansiktsuttryck, rösten, ordval och så vidare. Forskningen påpekar att empati är som en empirisk observation i sin renaste form. Man kan förstå att utveckling av teori kring inlärning av empati är viktig och nödvändig, men tillika fokuserar utbildningssystem sig alltför ofta på en kognitiv förståelse på bekostnad av tydlig, konkret och övning av att observera och uppfatta situationer. Utbildning av professionella på det sociala området borde alltmer inkludera övning runt färderna av att man inte observerar, och i vissa fall blockerar sin egna observationsförmåga med en alltför snäv och precis arbetsrutin att närma sig kunden. Att vägleda studeranden till att medvetet observera klienten, utan att genast införa omedelbara analyser eller kognitiva kategorier baserade på klientens beteende för tidigt, ligger som en utgångspunkt för att kunna vara empatisk och äkta i en kundkontakt. (Gerdes, K.E. & Segal, E. 2011)

12 DISKUSSION

Detta kapitel kommer att behandla resultatdiskussion, metoddiskussion och slutsatser och tankar om vidare forskning kring empati. Mitt egna intresse till medkänsla och empati låg från start som det viktigaste startskottet för detta arbete. Min egna livshistoria är fylld av utmaningar runt mentalhälsan har personligen upplevt hur vissa professionellas kunskaper runt empati och medkänsla räddat mig, medan andras okunskaper riskerat min välfärd.

Lärdomsprovets syfte och frågeställning låg därigenom väldigt nära mina egna frågeställningar som kommande professionell som socionom. Resultaten i sig lämnade mig delvis missnöjd i och med att fast själva forskningen tar upp väldigt intressant info och olika infallsvinklar, så förblir den praktiska "hur kan man förbättra empatiförmågan bland professionella" aspekten på en väldigt yttlig nivå. Däremot är det ändå viktigt att komma ihåg

att lärdomsprovet ligger på bachelornivå och kan inte heller på såvis ta upp så stora helheter och detaljrika fenomen som jag önskat.

Att kunna anpassa denna teori till sin egna yrkesidentitet och arbetsstil ses ändå som en av dom positivaste resultaten kring detta lärdomsprov. Att vara lyhörd och nyfiken, samt att kunna bibehålla ett genuint intresse till klienterna, är i självsteverket de viktigaste konkreta sätten att ge empati. Tillika tar forskningen också upp självempatins och självkännedomens roll, vilka i sig kan ses som viktiga faktorer på tanke på hur hektiskt det emellan kan vara som en professionell på det sociala området. Lärdomsprovets undersökningsdel tar också upp empati på organisationsnivå, något som enkelt glöms bort i servicehelheter där den professionellas välfärd kan vara lika viktig att uppehålla som klienternas. Arbetet i sin helhet poängterar också de "mjuka värdenas" viktighet i ofta en väldigt teori och målmedveten arbetsvärld. Mjuka värden i sig kan vara guldvärda då man vill föra fram de processer som baserar sig på mål och utmaningar.

12.1 Resultatdiskussion

Från ett socialpedagogiskt synsätt ser man se hur artiklarna som använts i lärdomsprovet alla poängterar bemötandet av en annan människa. Oavsett är man enig eller av väldigt annorlunda åsikt, eller från en annan kultur så är bemötande det som för oss ihop som professionella och klienter och i slutändan människor. Ett bra bemötande innehåller, speciellt på det sociala området alltid delar av medkänsla och empati. Uppmärksamhet och lyhördhet tas också upp i de vetenskapliga artiklarna. Vi kan också se hur både lärdomsprovets teoretiska referensram samt forskningen tar upp verktygen runtomkring att kunna hantera sina egna känslor och tankar som ett viktigt sätt att kunna dela det till andra. Självempatin behandlas i den teoretiska referensramen men skulle efter forskning kunnat ha vara ännu mer närvarande för att förknippa arbetet till starkare resultat och kopplingar. Forskningen och den teoretiska referensramen visar att självempati ofta uppfattas som något väldigt avlägset och obekant vilket ofta ligger som en riskfaktor till att både bränna ut sig men också till att man inte är kapabel att vara empatisk mot andra. Här kommer den emotionella intelligensens roll in i spelet, där den professionellas förmåga att känna igen både sina egna och andras känslor och känslomässiga tillstånd. Det leder också till

att man måste kunna observera sig själv och de erfarenheter man får då man bemöter sig själv och andra.

Forskningen och teorin som tagits upp i arbetet påvisar hur empati och medkänsla är väldigt erfarenhetsbaserade fenomen, vilket gör dem ofta väldigt komplicerade att lära ut till andra om den såkallade "kontakt-ytan" fattas från de som blir lärda. Vad som kan ses som en energikälla till alla är faktumet att vi alla bär med oss erfarenheter, känslor, rädslor och människomöten från vårt egna personliga liv. Denna erfarenhet kan bäras med till inläringen av professionell empati. De vetenskapliga artiklarna förmedlade visserligen lite olika slags info kring empati men en sak var gemensam i dem alla, hur viktigt det är att möta en annan människa genom genuin nyfikenhet och intresse samt att på riktigt lyssna. Empati är som sagt inte enbart något man ger eller får utan också en upplevelse som någon annan evaluerar, i dessa fall klienterna. Därigenom är empati inte något mystiskt och komplicerat i sin grundform, men att kunna använda sig fortsättningsvis av empati kräver ett slags transparent och öppet sätt att arbeta.

Empati kan därmed genom denna gjorda avhandling uppfattas som något väldigt praktiskt som ändå är på många vis svårt att definiera eller sätta fingret på. Min tanke under hela arbetet var att göra upp ett komplett men tydlig bild om empati, detta visade sig mer utmanande än man kunde först ha tänkt. I och med att empati som sagt är en väldigt erfarenhetsbaserad sak så kunde många teoretiska källor kännas distanta eller t.o.m vaga i sina beskrivningar. Här kunde jag ha kunna arbeta mer på att överföra väldigt teoretiskt text till en mer begriplig och konsist berättelse.

12.2 Metoddiskussion

Metoden som valdes var en kvalitativ litteraturstudie. Orsaken till detta var att planerna ursprungligen var att göra en studies om baserar sig på att observera empati i ett grupp-handledningstillfälle, men i och med covid-19 samt tidsbrist så bestämdes det att fokusera på empati som ett verktyg inom det sociala området och en litteraturstudie kring fenomenet.

Arbetets frågeställning gjorde också valet av metod enklare. Någon annan form av metod skulle inte ha fungerat här i och med att jag var intresserad av tidigare forskning kring empati. Som tidigare nämnt så skulle också någon annan form av studie enkelt ha krävt större insatser där framförallt tidtabeller och praktiska arrangemang skulle ha gjort utförandet utmanande. Litteraturstudien användes för att få en slags helhetsbild där man ändå kan poängtera och ta upp intressanta detaljer som kan anses viktiga för frågeställningen i lärdomsprovet.

I självaste materialsökningen märkte jag i ett väldigt tidigt skede att materialet skulle i majoriteten vara engelskspråkigt och baserat på forskningar och artiklar som är gjorda annanstans än i Finland. Som tur hittades ändå en svensk artikel med som också är med i arbetet. Anser dock att empati som ett verktyg i socialarbetarens vardag är ganska universell.

I min materialsökning kom jag snabbt fram till att jag vill använda mig av finsk forskning då skiftesvård i Finland är en unik vårdform, det finns inte skiftesvård i samma utsträckning annanstans i världen. Forskningen från andra länder behandlade sällan skiftesvård ur barnets synvinkel utan ur ett ekonomiskt eller från föräldrarnas synvinkel.

Utmaningarna i materialsökningen var sist och slutligen exakt de som gjorde mig intresserad av ämnet från första början. Empati behandlas i massvis av artiklar men de konkreta exemplen om inlärning och förbättring av empati blir ofta på en väldigt ytlig nivå. Jag var speciellt intresserad av att hitta forskning som tar upp hur man skall lära sig att visa och hantera empati i krävande situationer. Info kring detta finns men om den professionella från första början känner att empati inte är hens starkaste sida så känner att lärdomsprovet inte hittade tillräckligt med svar kring denna problematik.

Arcada som uppdragsgivare hade dock ett väldigt brett område på tanke på vad man kunde fokusera på runt empati och medkänsla. Från den synvinkeln känner jag att arbetet tar upp teori, exempel och information om empati som kan gynna läsare. Jag är också medveten om hur egna kunskaper inom det svenska språket varit en utmaning för självaste arbetet. Det har varit en väldigt lång tid sedan jag senast producerat något likt detta

arbete på det svenska språket, därtill påverkade tidsspress och personliga utmaningar självaste forskningen i större drag än jag tänkt i förväg.

12.3 Slutsatser och vidare forskning

För projektet Empathy & Compassion på Arcada så kommer lärdomet säkert att ge en insikt på hur empati fungerar och kan användas inom det sociala området. Speciellt känner jag att arbetets detaljer om genuine närvaro och intresse och nyfikenhet ligger som faktorer som lärdomet tar upp som väldigt viktiga och konkreta aspekter som gynnar empati i människomöten inom det sociala området.

För en socionom gäller de att ha både ha ett teoretiskt och socialpedagogiskt kunnande, men detta lärdomsprov påvisar hur viktigt det är att kunna förknippa den teoretiska skolningen med äkta situationer där man kommer i kontakt med klienten. Självförståelse och att kunna hantera sina egna känslor och tankar ligger också som utgångspunkt för att kunna utöva empati i sitt arbete. I början hade jag en tankegång om att medföra terapeutiska teorier kring mindfulness och acceptans, och jag ser fortfarande att dessa två kunde ha öppnat de konkreta tipsen i hur man kan använda empati, med sig själv och med andra. Detta kan dock vara något som Arcadas projekt i framtiden kan ha nytta av genom någon annan forskning.

Om man tittar på empati inom skolningen på Arcada så ser jag att en kurshelhet runt bemötande av klienter genom medkänsla och empati kunde vara något som både studeranden och lärare kunde dra nytta av. I och med att empati har mycket och göra med att se en annan människa utan omdöme så kunde man också se det som ett sätt att jobba på gruppanda och en trygg läromiljö för både student och lärare.

Tankegångar kring vidare forskning får mig att tänka på hur överlag lite empati och medkänsla hanteras i skolor och arbetsgemenskaper. Det hänger visserligen ofta fast i att lära sig teori men den praktiska biten uteblir. Likväl tror jag att övningar inom empati skulle gynna både yngre studeranden samt rutinerade socionomer som redan arbetat längre tider inom branschen. Vidare forskning skulle därför absolut kunna vara kring den praktiska

sidan att öka praktisk kunskap och hur man kunde föra in det i arbetsgemenskaper eller studiegrupper.

Slutligen kan man titta på hur t.ex vårt samhälle, inte minst näringlivet förtillfället förändras och lika som klienter på det sociala området så vill också kunder ha alltmer förståelse, vägledning och ett empatiskt bemötande. Företag är intresserade att titta på kundbeteendanden och hur olika situationer påverkar t.ex människors köpbeslut. Därigenom får man hoppas att också det sociala området kan i framtiden dra nytta av undersökningar som gör runtomkring upplevelser. Empati är och kommer att vara ett allt större sätt att kunna betjäna människor i deras vardag.

13 KÄLLOR

Aaltola, Elisa & Keto, Sami 2018. Empatia. Myötäelämisen tiede. Into Kustannus Oy.
Luettu sähköisesti.

Cederlund, Christer & Berglund, Stig-Arne. 2017, Socialpedagogik- pedagogiskt socialt arbete, Uppl. 2, Stockholm: Liber AB, 208 s.

Gilbert, Paul. 2017, "Empathy and compassion in society" Tillgänglig:
<https://www.youtube.com/watch?v=OGenTEtED3g> Sökt 23.11.2020

Engelberg, E. & Limbach-Reich, A. 2015, "The role of empathy in case management: a pilot study", *Social Work Education*, vol. 34, no. 8, s. 1021-1033.

Eriksson, K. & Englander, M. 2017, "Empathy in Social Work", *Journal of Social Work Education*, vol. 53, no. 4, s. 607-621.

Forsberg, C & Wengström, Y. 2015, Att göra systematiska litteraturstudier, 3 uppl.,
Stockholm: Bokförlaget Natur & Kultur, 216 s.

Frank, J.M. & Rice, K. 2017, "Perceptions of poverty in America: using social empathy to reframe students' attitudes", *Social Work Education*, vol. 36, no. 4, s. 391-402.

Gerdes, K.E. & Segal, E. 2011, "Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science", *Social work*, vol. 56, no. 2, s. 141-148.

Goleman, D. 2001. Tunneäly työelämässä. Otava. Keuruu.

Goleman, D. 2014. Aivot ja tunneäly – Uusimmat oivallukset. Samsaraa. Tallinna.

Henricson, M., 2017, Förståelse, beskrivning och förklaring - Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete, Studentlitteratur, Lund.

Kauppila, Reijo A. 2011, Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille, Helsinki: PS Kustannus.

Kinge, Emilie. 2007. Empati hos vuxna som möter barn med särskilda behov. Lund: Studentlitteratur. 131 s. ISBN 978-91-44-01275-9

Lynch, A., Newlands, F. & Forrester, D. 2019, "What does empathy sound like in social work communication? A mixed-methods study of empathy in child protection social work practice", *Child & Family Social Work*, vol. 24, no. 1, s. 139-147.

Läst: 6.2.2021

Machi, L. A. & McEvoy, B. T. 2012. The literature review: six steps to success. Corwin Presscop.

Meyers, S., Rowell, K., Wells, M. & Smith, B.C. 2019, "Teacher Empathy: A Model of Empathy for Teaching for Student Success", *College Teaching*, vol. 67, no. 3, s. 160-168.

Papouli, E. 2019, "Diversity dolls: a creative teaching method for encouraging social work students to develop empathy and understanding for vulnerable populations", *Social Work Education*, vol. 38, no. 2, s. 241-260.

Pessi, Anne Birgitta & Martela, Frank 2017. Myötätuntoista ihmistä ja työelämää etsimässä. Teoksessa Pessi, Anne Birgitta & Martela, Frank & Paakkanen, Miia (toim.): Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-kustannus. 12–34.

Pessi, Anne Birgitta 2017. Mikä myötätuntoa estää työpaikkojen arjessa? Teoksessa Pessi, Anne Birgitta & Martela, Frank & Paakkanen, Miia (toim.): Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-kustannus. 15-17).

Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudemus.

Raimondi, T.P. 2019, "Compassion Fatigue in Higher Education: Lessons From Other Helping Fields", *Change*, vol. 51, no. 3, pp. 52-58.

Ratka, Anna. 2019, "Empathy and the Development of Affective Skills". American Journal of Pharmaceutical Education. DOI: <https://doi.org/10.5688/ajpe7192>

Saarinen, Anne 2012. Ammatillisen empatian oppiminen sosiaalityön käytännön opetuksessa. Miten kokemus muuttuu taidoksi. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tillgänglig: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/83519/gradu05872.pdf?sequence=> Sökt: 6.2.2021

Silverman, E. 2018, "Moving Beyond Collaboration: A Model for Enhancing Social Work's Organizational Empathy", *Social work*, vol. 63, no. 4, s. 297-304.

Singer, Tania & Klimecki, Olga. (2014) Empathy and Compassion. *Current Biology*.

Sjöroos Margit. 2010. Myötätunto. Ole läsnä, elä mukana. Minerva Kustannus: Juva.

Stanley, S. & Bhuvaneswari, G.M. 2016, "Reflective ability, empathy, and emotional intelligence in undergraduate social work students: a cross-sectional study from India", *Social Work Education*, vol. 35, no. 5, s. 560-575

Stiftelsenarcada.fi. Tillgänglig: <https://www.stiftelsenarcada.fi/arcadas-fonder/a-f-lindstedts-svenska-handelsinstitutets-fond-for-handelsutbildning/projekt-som-beviljats-stod> Sökt 8.3.2021

Talentia 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Puna-Musta Oy. Saatavana osoitteessa:. Sökt: 6.2.2021

The University of Birmingham (2010). The University of Birmingham experience. Tillgänglig: <https://www.youtube.com/watch?v=YLxV5L6IaFA> Sökt 8.3.2021

14 BILAGOR

14.1 Bilaga 1 Översikt av datainsamling

Denna bilaga presenterar de sökord som användes i respektive sökning samt hur många träffar som det uppkom per sökning. Denna bilaga presenterar de numeriska andelen.

Första sökningen i databaser:

Databas	Sökning, använda i olika kombinationer	Antal träffar	antal lästa abstrakt	antal lästa artiklar	Antal kvalitetsgranskade	Antal inkluderade i analysen
Ebesco	Empathy + social work or social services	101	39	17	10	7

Andra sökningen i databaser:

Databas	Sökning, använda i olika kombinationer	Antal träffar	antal lästa abstrakt	antal lästa artiklar	Antal kvalitetsgranskade	Antal inkluderade i analysen
Google Scholar	Empathy and social work	32	10	5	4	3

Sammanfattning av sökningen

Lästa abstrakt	Lästa artiklar	Kvalitetsgranskade artiklar	Inkluderade artiklar
49	22	14	10

14.2 Bilaga 2: Checklista för kvalitetsgranskning

Checklista för kvalitetsgranskning av artiklar. En omskrivning av Forsberg och Wengströms checklista (2013: 206-210)

A. Studiens syfte

1. Beskrivs syftet med studien? 2. Har en kvalitativ metod använts? 3. Är designen av studien relevant för att besvara frågeställningen?

B. Undersökningsgruppen

4. Är urvalskriterierna (inklusion- och exklusionskriterier) för undersökningsgruppen tydligt beskrivna?

5. Nämnas det var studien genomfördes?

6. Beskrivs det var, när och hur urvalet kontaktades?

7. Nämnas urvalsmetoden? (strategiskt, teoretiskt eller snöbollsurval)

8. Beskrivs undersökningsgruppen? (ålder, kön, social status samt annan relevant demografisk bakgrund)

9. Är undersökningsgruppen lämplig?

C. Metod för datainsamlingen

10. Är fältarbetet tydligt beskrivet? (var, vem och i vilket sammanhang skedde datainsamlingen?)

11. Beskrivs metoderna för datainsamlingen tydligt? (ostrukturerad/semi-strukturerad intervju; fokusgrupp; observation; video-/bandinspelning, skrivna texter)

12. Är data systematiskt samlade? (finns det protokoll?)

D. Dataanalys

13. Beskrivs det hur begrepp, teman och kategorier är utvecklade och tolkade?

14. Är analys och tolkning av resultat diskuterade?

15. Är resultaten trovärdiga (källor bör anges)?

E. Utvärdering

20. Kan resultatet återkopplas till den ursprungliga forskningsfrågan?

21. Stöder insamlade data forskarens resultat?

22. Har resultatet klinisk relevans?
23. Diskuteras metodologiska brister och risk för bias?
24. Finns risk för bias?
25. Finns författarens slutsats beskriven?
26. Håller du med om slutsatsen?

14.3 Bilaga 3 Presentation av valda artiklar

Presentation av artiklar som tagits med i analysen samt hur skribenten hittat dem. Kvalitetgranskningens poäng syns också här (0-26 poäng).

Artikel	Kvalitetspoäng	Beskrivning
What does empathy sound like in social work communication? A mixed-methods study of empathy in child protection social work practice	21	Studien undersöker empati och sociala färdigheter genom inspelning av 110 personer som jobbar inom barnskyddstjänster. Forskningen tar upp faktumet om hur öppna frågor och öppenhet ökar mängden att uppfattad empati.
Diversity dolls: a creative teaching method for encouraging social work students to develop empathy and understanding for vulnerable populations	26	I forskningen studerar man hur empati kan utövas genom simulering. Forskarna använder "diversity dolls" (mångfalds dockor) vilka är handgjorda dockor som används för att simulera situationer där man ger medkänsla till någon främmande som man i början inte känner men småningom lägger till detaljer till.
Moving Beyond Collaboration: A Model for Enhancing Social Work's Organizational Empathy	22	Huvudsyftet med artikeln är att hitta den så kallade kunskapsklyftan som finns mellan akademiska studier och det arbete som den sociala arbetaren gör, genom att förbättra möjligheterna till bredare uppfattning om hur organisationer, samarbete samt ledarskap fungerar i praktiken.

Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science	21	Artikel betonar forskningen kring empati som gjorts under de senaste årtionde. Artikelt fokuserar sig på empati och dess fördelar som de kan ge åt den professionella inom det sociala området.
Reflective ability, empathy, and emotional intelligence in undergraduate social work students: a cross-sectional study from India	22	Artikel tar upp standardiserade instrument för att bedöma empati och förmågan till reflektion kring empati och emotionell intelligens. Artikelns forskning tar också upp hur studenter på slutåret (inom det sociala området) kan ses ha mera färdigheter inom empati och emotionell intelligens än de första årets studeranden. I forskningen såg man att empati och emotionell intelligens korrelerar positivt.
Perceptions of poverty in America: using social empathy to reframe students' attitudes	20	Med hjälp av ett ramverk för social empati använder sig denna forskning av flera strategier för att engagera studenter i att tolka de kulturella budskapen som omger dem, både i personliga kretsar, sociala medier och hur utvecklingen av empatisk förståelse kan påverka deras uppfattning om fattigdom genom andras historier. Studenternas attityder till fattigdom bedömdes före och efter den avlagda kursen och forskningen.
The role of empathy in case management: a pilot study	24	Väldigt lite forskning har gjort fördelen av empati för socialarbetare i det faktiska utövande av deras yrke. Denna forskning fokuserar sig på samspelet mellan empatisk förmåga och de praktiska färdigheter som man kan anse be-

		höva på fältet. I denna forskning tar studeranden inom det sociala området ställning till olika empatiska interventioner och man mäter empatin en en numerisk skala.
Empathy and the Development of Affective Skills	25	I artikeln behandlas empati och hur det är en av de viktigaste attributen då man tittar på t.ex arbete inom vård och det sociala arbete. Artikeln behandlar klientcentrerad vård och hur det kräver ett empatiskt synsätt av vårdpersonalen. Artikeln tittar på korrelationen mellan den professionellas benägenhet och färdighet att ge empati förknippat med klientens uppfattning av tillfredsställelse och t.om självaste behandlingsresultatet.
The Science of Empathy	23	Artikeln studerar empatins interpersonella och samhälleliga roll och hur den möjliggör delning av erfarenheter, önskningar och behov mellan individer och gör en känslomässig bro som främjar pro-socialt beteende. Artikeln studerar också empati från ett biologiskt synpunkt och hur människans hjärna är uppbyggd för att uppfatta andras känslor och t.ex resonera med dem känslomässigt och kognitivt.