

## **”Det behövs fler än en orsak till empatitrötthet”**

En kvantitativ studie av personal inom barnskydd och deras  
uppfattningar kring empatitrötthet

Felicia Ainonen  
Ann-Sofi Bäcklund

Examensarbete för Socionomexamen (YH)

Socionom

Vasa 2021

## EXAMENSARBETE

Författare: Felicia Aiononen, Ann-Sofi Bäcklund

Utbildning och ort: Socionom, Vasa

Inriktning: Mental och Missbruk

Handledare: Åsa Carlsson, Ralf Lillbacka

Titel: Det behövs fler än en orsak till empatitrötthet. En kvantitativ studie av personal inom barnskydd och deras uppfattningar kring empatitrötthet

---

Datum: 16.11.2021 Sidantal: 42

Bilagor: 1

---

### Abstrakt

Syftet med vårt examensarbete var att kartlägga förekomsten och medvetenheten kring empatitrötthet inom barnskyddsarbete och hur man kan förebygga att drabbas av empatitrötthet. Våra frågeställningar var: hur identifierar man empatitrötthet; vilka är de skyddande faktorer som gör att empatitrötthet kan förebyggas; vilka är de största riskfaktorerna till att drabbas av empatitrötthet?

Arbetet utfördes i samarbete med en barnskyddsenshet i Österbotten och utformades i samråd med beställaren. Vi har använt oss av en kvantitativ studie med deduktiv ansats, vilket betyder att vår undersökning baserar sig på tidigare forskning i ämnet. Som datainsamlingsmetod har vi använt oss av en online-enkät. I vår studie deltog 17 respondenter.

Vi antog att empatitrötthet ofta kan förväxlas med utbrändhet eller allmän psykisk ohälsa. Därför ville vi med vår undersökning kartlägga förekomsten av empatitrötthet inom barnskyddsarbete. Vi intresserade oss särskilt för riskfaktorerna och de förebyggande insatserna.

Resultatet visar att många stött på fenomenet tidigare men trots allt inte är säkra på själva innebörden. Genom respondenternas svar kan vi konstatera att det finns risk för fenomenet i deras arbete då många upplever att det är ett emotionellt krävande arbete som kan vara svårt att lämna på jobbet. Vikten och behovet av ett gott arbetsmiljöklimat och möjlighet till känslomässig avlastning genom samtal och stöd är genomgående i vår undersökning. Vi kan också se att dessa faktorer är återkommande nyckelord i det förebyggande arbetet.

---

Språk: Svenska

Nyckelord: Empatitrötthet, barnskydd, förebygga, sekundärt trauma, riskfaktorer

## BACHELOR'S THESIS

Author: Felicia Ainonen, Ann-Sofi Bäcklund  
Degree Programme: Socionom, Vasa  
Specialisation: Substance abuse and Mental health  
Supervisor(s): Åsa Carlsson, Ralf Lillbacka

Title: There is not only one cause for compassion fatigue. A quantitative study about staff working with child protection and their perception of compassion fatigue

---

Date: 16.11.2021 Number of pages: 42

Appendices: 1

---

### Abstract

The aim of our thesis was to map the prevalence and awareness of compassion fatigue in child protection work and how to prevent compassion fatigue. Our questions at issue: how do you identify compassion fatigue; what are the protective factors that prevents compassion fatigued; what are the largest risk factors for suffering compassion fatigue?

The work has been done in collaboration with a child protection unit in Ostrobothnia and has been designed in collaboration with them. We have applied a quantitative study with a deductive approach, which means our survey is based on previous research on the subject. We have used an online poll as data collection method. 17 respondents participated in our study.

We assumed that compassion fatigue can often be confused with burnout or general mental illness. Therefore, with our survey, we wanted to map the prevalence of compassion fatigue in child protection work. We were particularly interested in the risk factors and preventive efforts.

The results demonstrate that many encountered the concept before but are not sure of its meaning. Through respondents' responses, we found that there is a risk of the phenomenon in their work, which many people experience as emotionally demanding. This emotionally impact can be difficult to leave when going home from the workplace. The importance and need for a good working environment climate and the opportunity for emotional relief through discussions and support is seen consistently in our investigation. We can also see that these factors are recurring keywords in preventive work.

---

Language: Swedish

Key words: Compassion fatigue, child protection, preventive work, secondary trauma, risks

## Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
2	Syfte .....	2
3	Definitioner.....	3
	3.1.1 <i>Compassion fatigue</i> .....	3
	3.1.2 Trauma.....	4
	3.1.3 Empati.....	5
	3.1.4 Barnskyddet.....	6
	3.1.5 Sekundär traumatisering (STDS) .....	7
	3.1.6 Posttraumatiskt stressyndrom.....	8
4	Empatitrötthetens uppkomst.....	8
	4.1.1 Kollektiv empatitrötthet .....	9
5	Symptom.....	10
	5.1.1 Psykiska symptom.....	10
	5.1.2 Beteendemässiga symptom.....	10
	5.1.3 Somatiska symptom .....	11
6	Risikfaktorer.....	11
	6.1.1 Individnivå .....	12
	6.1.2 Arbetsgivarens betydelse .....	13
7	Förebyggande .....	13
	7.1.1 Arbetsgivarens synvinkel.....	14
	7.1.2 Personliga insikter .....	15
	7.1.3 Hanteringsverktyg .....	16
	7.1.4 Självsats.....	17
8	Bemästringsstrategier.....	17
	8.1.1 KASAM .....	18
	8.1.2 Resiliens .....	19
9	Metod.....	20
	9.1.1 Pilotstudie.....	21
	9.1.2 Förverkligande .....	21
	9.1.3 Urval .....	22
	9.1.4 Validitet.....	23
	9.1.5 Reliabilitet.....	23
10	Resultat.....	23
	10.1.1 Bakgrundsvariabler.....	23
	10.1.2 Kartläggning .....	24
	10.1.3 Riskfaktorer .....	28
	10.1.4 Förebyggande faktorer.....	32
	10.1.5 Respondenternas övriga tankar kring ämnet.....	35
11	Sammanfattning och diskussion .....	35
	11.1.1 Kritisk granskning.....	37
	11.1.2 Avslutande reflektioner .....	38
12	Källor .....	40

# 1 Inledning

Socialt arbete är ofta betungande på flera sätt. I yrkesutövningen möter man klienter med olika former av traumabakgrund. Man förväntas bemöta dem med empati och erbjuda känslomässigt stöd.

I vårt examensarbete har vi intresserat oss för personal som jobbar inom barnskydd, vi väljer att fokusera på handledare i klientnära arbete på barnskyddsenheter eftersom vi utgår från att det är i denna roll som risken för empatitrötthet finns. Arbetet i sig är givande och varje framgång ger en stärkt arbetsmotivation, samtidigt som vi ser en risk med att utföra ett empatiskt krävande arbete under en längre tidsperiod.

Nissinen (2012, s. 25–32) förklarar hur arbetstagaren ofta upplever sitt emotionellt krävande arbete som meningsskapande och givande. Arbetet utvecklar ens yrkeskompetens eftersom när man i växelverkan med andra delar tunga och svåra upplevelser ökar ens professionella förståelse. När ett emotionellt krävande arbete börjar lagras i obearbetade känslor och tankar försvagas arbetstagarens arbetsprestation både kognitivt och känslomässigt. I stället uppstår känslor av frustration och ett pessimistiskt tänkesätt tar överhand.

Vi vill därför med vår studie undersöka medvetenheten kring empatitrötthet och dess risker samt möjligheterna till att förebygga empatitrötthet inom barnskyddsarbete. Arbetet görs i samarbete med en barnskyddsenhet i Österbotten och utformas i samarbete med beställaren. Vi vill med vår undersökning framställa ett sådant material som kan användas i förebyggande syfte för att minska riskerna för att personalen drabbas av empatitrötthet, vilket också är vår beställares önskemål. Vi kommer att använda oss av en kvantitativ metod med enkätundersökning.

*Compassion fatigue* översätts i ämnesordlistan Medical Subject Headings (MeSH) som empatitrötthet, så det är den benämningen vi kommer använda i vårt arbete. Svensk MeSH anger att sekundär traumatisk stress (*secondary traumatization*), medkänsloutmattning och omsorgströtthet är synonymer till empatitrötthet. (MeSH.kib.ki.se)

Empatitrötthet beskriver den påverkan som den professionella handledaren kan drabbas av emotionellt. Med emotionell påverkan avser vi den stress som kan uppkomma i handledningssituationer eller annars på arbetsplatsen genom klienters berättelser eller handlingar. Denna påverkan kan leda till empatitrötthet och vi vill därför undersöka uppfattningen om fenomenet empatitrötthet och vilka möjligheter som finns för att

förebygga fenomenet. Vi kommer att intressera oss för både faktorer på individnivå och hurudant stöd arbetsgivaren kan erbjuda.

Under de senaste årtiondena har forskningen intresserat sig för sambandet mellan utsatthet för sekundärt trauma i arbetet och arbetsskada i form av bland annat psykiska stressreaktioner (Elwood, Mott, Lohr & Galovski, 2011). De studier som gjorts visar att det finns faktorer som påverkar yrkesgrupper inom socialvård och speciellt utsatta är de som arbetar med att hjälpa och stödja klienter. Figley (2002b, s. 1434–1435) menar att empatitrötthet kan vara orsak till ett arbetsrelaterat psykiskt illamående. Detta kan ge långtgående konsekvenser för livskvalitén och arbetsförmågan.

Enligt Fahy (2007, s. 200–203) finns det en bristfällig uppfattning om hur sekundärt trauma kan påverka och kunskap om vilka effekter som kan komma att uppstå om personer som är involverade i denna typ av arbetssituation inte får stöd och hjälp. Här finns ett gap i forskningsfältet och det behövs mer forskning kring området för att upplysa beslutsfattare samt arbetsgivare om riskerna för att utveckla empatitrötthet, för att medvetet kunna arbeta med utvecklandet av förebyggande insatser.

## 2 Syfte

Syftet med vårt examensarbete är att kartlägga förekomsten och medvetenheten kring empatitrötthet inom barnskyddsarbete och hurudana riskfaktorer som finns samt hur man kan förebygga att drabbas av empatitrötthet. Eftersom det finns så lite tillgänglig litteratur på finska och svenska antar vi att det är ett relativt okänt begrepp. Vi vill därför undersöka medvetenheten kring empatitrötthet. Vi kommer också att intressera oss för både faktorer på individnivå och hurudant stöd arbetsgivaren kan erbjuda.

Vi ser ett samhälleligt behov av att kunna identifiera empatitrötthet för att man ska kunna arbeta i förebyggande syfte. Utgående från tidigare forskning förstår vi att bli empatitrött kan vara rent förödande på ett känslomässigt plan och det är svårt att förstå och diagnostisera utan tidigare kunskap om fenomenet.

Nolte, Downing, Temane, Hasting-Tolsma (2017) menar att användningen av olika termer såsom sekundärt trauma, utbränt och ställföreträdande trauma i stället för benämningen empatitrötthet, har skapat förvirring och skadat benämningen empatitrötthet som fenomen. Vidare betonar Nolte et al (2017) vikten av att använda sig av korrekt terminologi för att i fullhet förstå den effekt empatitrötthet har på personer i vårdande yrken.

I vårt arbete kommer vi undersöka medvetenheten kring empatitröttheten för att kunna konstatera hur vanligt förekomsten är. Vi kommer att lyfta fram riskfaktorer och hur man kan förebygga fenomenet.

Våra frågeställningar är följande:

- Hur identifierar man empatitrötthet?
- Vilka är riskfaktorerna till att drabbas av empatitrötthet?
- Vilka är de skyddande faktorer som gör att empatitrötthet kan förebyggas?

I enlighet med vår beställares önskemål avgränsar vi oss till personal inom socialvården, ytterligare avgränsar vi oss till att enbart fokusera på personal inom barnskydd, eftersom det är där vår beställare finns. Vi kommer därför inte alls att undersöka klinisk vårdpersonal, som utför kliniskt vårdarbete trots att vi antar att fenomenet även förekommer inom den yrkeskåren.

### 3 Definitioner

I detta kapitel kommer vi att närmare beskriva nyckelord för vårt arbete. Det som vi kommer att fokusera på är empatitrötthet eller *compassion fatigue*, barnskydd, empati och trauma, sekundärt trauma och posttraumatiskt stressyndrom (PTSD). Dessa är återkommande i vårt arbete och vi vill genom att mera ingående beskriva varje ämne skapa en förståelse för vikten av att arbeta förebyggande för att undvika empatitrötthet hos personalen.

#### 3.1.1 *Compassion fatigue*

*Compassion fatigue* definieras i Svensk MeSH som en ”stressrespons i vårdgivande yrken”. På engelska blir definitionen ”*emotional distress caused by repeated or prolonged expression of compassion or empathy. It may occur in individuals working in care giving professions.*”

*Compassion fatigue* myntades första gången av sjuksköterskan Clara Joinson. Joinson (1992) studerade sina kollegor och upptäckte symptomen på *compassion fatigue* i nästan alla, hon drog slutsatsen att det är vårdarbetets karaktär som ökar risken att drabbas. Man förutsätts vara givande och omhändertagande, ibland på bekostnad av sig själv.

Figley (2002b, s. 1434–1435) menar att vara empatisk och medkännande alltid kommer till ett pris, *the cost of caring*. I vår strävan att arbeta på ett medkännande sätt och se världen ur den lidande mänskans perspektiv, blir vi själva lidande. Empatitröttheten minskar då vår kapacitet att vara medkännande och mottagliga för andras svårigheter. Vidare anser han att skillnaden mellan utbrändhet och empatitrötthet ligger i själva traumaexponeringen. Vid utbrändhet handlar det enbart om att man varit utsatt för emotionellt krävande situationer under en tid medan empatitrötthet kräver exponering av andrahandstrauma.

Enligt Institutet för hälsa och välfärd (THL) kan man beskriva empatitrötthet som ett fenomen som är en reflektion av sekundär traumatisering där klientens traumatiska upplevelse förflyttas till arbetstagaren eller till hela arbetsgemenskapen. Denna överföring belastar arbetstagarna på ett emotionellt betungande sätt. (THL, 2021)

Gerge (2011, s. 14–15) talar om empatitrötthet som en smygande process som man ofta inte lägger märke till i början. Vidare definieras empatitrötthet som en emotionell, kognitiv, somatisk och andlig förnimmelse eller upplevelse av energilöshet. Graden av påverkan bestäms av en kombination av olika faktorer, såsom personlighet, tidigare livserfarenhet och vilka strategier för bemästring den enskilde individen besitter. Sättet hur man drabbas varierar mellan en lätt påverkan till att vara ett tillstånd där man upplever sig helt tömd på energi. Om fallet är så menar Gerge att empatitröttheten utgör ett påtagligt hinder för yrkesutövning och personlig hälsa.

### 3.1.2 Trauma

För att förstå utsattheten och överföringen av känslor har vi valt att fördjupa oss mera i Trauma. Vad trauma är och hur dess påverkan kan ta sig uttryck, eftersom barnen som man kommer i kontakt med genom barnskyddsenheter ofta har varit med om traumatiska händelser. Andras trauman är också centralt i vårt ämne eftersom det är vid exponeringen för andras trauman som risken för empatitrötthet ligger. Svensk MeSH definierar trauma enligt följande: ”*Överväldigande känslomässig skada orsakad av en eller flera olyckliga händelser.*”

Enligt Dyregrov (1997, s. 9) används ordet trauma ofta för att beskriva en yttre skada men även för att beskriva en betydande psykisk belastning eller påfrestning. Ett psykiskt trauma omfattar nästan uteslutande en krissituation, även om en kris inte behöver omfatta ett trauma. Han definierar således ordet trauma som en plötslig överväldigande icke styrbar händelse



som har en betydande influens på den som drabbas. Oftast uppkommer trauma snabbt och oförutsägbart. Våld i hemmet är ett exempel på en upprepad traumatisk upplevelse.

Röst Riben och Nordenhed (2021, s. 12, 16) använder termen potentiellt trauma. Det är faktorer såsom personlighet, arv och miljö som avgör om situationen blir traumatisk. De menar att även det potentiella traumat påverkar både emotionellt och kognitivt. Vid upplevelsen av ett potentiellt trauma är *flashbacks* vanliga, dessa orsakar oftast starka känslor som kan påverka ens vardag. Det här har en dominoeffekt och kan leda till undvikande av olika situationer och omständigheter.

Det som mest påverkar ett potentiellt trauma hos barnet är den vuxnes förmåga att erbjuda trygghet under händelsen samt stöd till att tolka det som hänt efteråt. Om den vuxne inte kan tillgodose tolkningsbehovet av händelsen och hjälpa barnet att förstå händelseförloppet är risken stor att barnet tror att de själva varit den utlösande faktorn till händelsen och felet är deras. Ett bestående trauma uppstår. (Röst Riben och Nordenhed 2021, s. 69)

Efter en traumatisk upplevelse kan barnen visa reaktioner som för vårdande vuxna kan ses som oroväckande men behöver inte nödvändigtvis vara det. Det som är viktigt är att det finns närvarande vuxna som kan hjälpa barnet till förståelse och på ett kognitivt sätt integrera upplevelsen. (Dyregrov 1997, s. 11)

Behovet av att vara emotionellt närvarande vid bemötande av barn med trauma gör att den som hjälper och vårdar själv blir utsatt för andrahandstrauma. Dyregrov (1997, s. 147–152) beskriver de risker samt de känslor som lätt uppkommer för vårdare av barn med trauma. Vanligt förekommande är känslor av hjälplöshet, ångest och fruktan, vrede och en existentiell osäkerhet. Vidare menar han att fortgående arbeta med traumatiserade barn ökar risken att drabbas av en kronisk stress och överbelastning. Genom att lyssna på traumatiserade barn blir man mentalt belastad och genom belastningen absorberar lyssnaren klientens trauma.

### **3.1.3 Empati**

Stebnicki (2008, s. 24) beskriver vikten av empati i mänskonära yrken för att den terapeutiska alliansen ska lyckas. Därigenom uppstår även risken för att drabbas av empatitrötthet. Stebnicki hävdar också att professionella som använder terapeutiska interaktioner på ett mycket empatiskt och intuitivt sätt lättare kan uppleva empatitrötthet. På samma sätt kan personer som uppfattas som mycket empatiska vara mer benägna att reagera

med empatitrötthet. Således kan empati vara ett personlighetstillstånd eller drag hos vissa professionella och de kan därför påverkas mer eftersom empati är en del av deras personlighet.

I Nationalencyklopedin definieras empati ”*som en form av den avläsning av sinnesstämningar och känslor som vi kontinuerligt gör av människor i vår närhet, begränsad och fokuserad till en viss situation.*” vidare beskrivs empatin som nödvändighet för att kunna leva sig in i en annan människas situation och den antas bero på spegelneuroner som aktiverar strukturer i hjärnan som gör att man omedvetet tar efter det beteende man iakttar. (NE.se 2010)

Kinge (2015, s. 46, 50–57) beskriver empati som ett utvecklingslopp som växlar mellan olika nivåer, i termer av närvaro och distans och även en pendling mellan olika emotionella och kognitiva funktioner. I den empatiska processen nyttjas både känslor och förnuft. Vi uppmärksammar (känner in) registrerar och bildar oss sedan en uppfattning om vad som kommuniceras till oss. Denna process kan enligt Kinge (2015, s. 66–67) bli överväldigande och den andres smärta och lidande kan bli känslomässigt övermäktigt för oss att bära. Denna känslomässiga påverkan ses som en riskfaktor till empatitrötthet.

### **3.1.4 Barnskyddet**

För att öka förståelsen för barnskyddsensheternas funktion och arbetet som utförs vill vi definiera både lagtext och personalens roll på en enhet.

Enligt lag har alla barn rätt till en trygg uppväxt. FN:s barnkonvention stipulerar följande i punkt 20. *Ett barn som inte kan bo med sina föräldrar har rätt till särskilt skydd och stöd från statens sida. I sådana fall ska man beakta kontinuiteten i barnets fostran, och ta hänsyn till barnets etniska, religiösa och språkliga bakgrund.* (unicef.fi)

Vidare säger Barnskyddslagen § 1 *Lagens syfte är att trygga barnets rätt till en trygg uppväxtmiljö, en harmonisk och mångsidig utveckling samt till särskilt skydd.*

§ 2 *Barnskyddet skall stödja föräldrarna, vårdnadshavarna och andra personer som svarar för barnets vård och fostran i fostran av och omsorg om barnet genom att ordna behövliga tjänster och stödåtgärder. Under de förutsättningar som anges nedan i denna lag kan ett barn placeras utom hemmet eller andra åtgärder vidtas för att vården och omsorgen om barnet skall kunna ordnas.*

De barn som placeras utanför hemmet bär ofta på traumatiska upplevelser och minnen av olika slag. Ahonen (2017) beskriver hur själva omhändertagandet är ett trauma för barnet. Barnet kan ha mycket svårt att knyta an till personalen på anstalten.

Barnskyddsenheten blir det placerade barnets hem och personalen får en viktig roll i barnets vardag. Personalen blir en tillgänglig vuxen och så småningom en trygghet för barnet. Därför blir det naturligt att det är personalen som belastas med barnets emotionella behov, reaktioner, starka känslor och ibland utåtagerande beteende. Personalen blir därav mottagare för kumulativ ansamling av trauman och risken för empatitrötthet och sekundärtrauma är stor.

### 3.1.5 Sekundär traumatisering (STDS)

Figley (2002a, s. 25–26) beskriver den sekundär traumatiska stressresponsen som en felanpassad reaktion på stress. Han förklarar stressresponsen som ett gensvar som framkallas hos den professionella genom en identifikation av klientens/offrets överlevnadsstrategier. Genom identifikationen kommer den professionella i samklang med klienten och kan ge en respons, som beskrivs som ett eko på klientens signaler och behov.

Syftet och målsättningen med denna ekoreaktion (spegling) är att den professionella kan styra klienten att byta ut sina dysfunktionella reaktioner mot reaktioner som är konstruktiva och kan hjälpa klienten. Man byter ut ett beteende mot ett annat. Enligt Figley (2002a, s. 25–26) ligger risken för sekundär traumatisering just här.

När den professionellas strategier för hantering av stress är otillräckliga för den situation klienten finns i och ekot inte fungerar som det ska eller den professionellas resurser inte räcker för att lösa klientens stressreaktion uppstår en risksituation för *compassion fatigue*, empatitrötthet. (Figley 2002a, s. 25–26)

Asker Palmer (2019, s. 30–31) beskriver sekundärt trauma som specifika följder som kan komma utav att bli utsatt för andras trauman, liksom en sekundär exponering. Det är en process som påverkar nervsystemets försvarsmekanism biologiskt och psykiskt. Sekundär traumatisering kan också ses som ett första stadie till empatitrötthet och symptomen och kännetecknen är av samma art. Likaså kan hälsans påverkan av sekundär traumatisering också ses som ett spektrum: vi påverkas på en kognitiv, emotionell och beteendemässig nivå.

Sekundär traumatisering ska heller inte förväxlas med utbrändhet eller Posttraumatiskt stressyndrom (PTSD) men det är inte ovanligt att uppleva sekundär traumatisering parallellt med andra nämnare exempelvis stress eller medkänsloutmattning. Asker Palmer (2019, s. 30–31) beskriver också sekundär traumatisering som ett första stadie till diagnoser som PTSD, depression och utbrändhet.

### 3.1.6 Posttraumatiskt stressyndrom

Posttraumatiskt stressyndrom är psykiskt besvär triggat av traumatiska händelser. Skillnaden mellan sekundär traumatisering och posttraumatisk stress är att PTSD ofta orsakas av direkt och ofrivillig traumaexponering, till skillnad från sekundär traumatisering som kommer från att utsättas för andras trauman. Det gör sekundär traumatisering till en kumulativ effekt av en sekundär exponering. (Asker Palmer 2019, s. 27)

Toivola (2004) skriver att symptomen på empatitrötthet och PTSD är nästan identiska. Den neurobiologiska bakgrunden är liknande, hjärnas aktivitet förändras under stress så att känslomässiga minnen inte alltid integreras med kognitivt material. Detta kan senare ge *flashbacks* och somatiska symptom.

Figley (2002a, s. 19) menar att den enda skillnaden mellan PTSD och STDS är skillnad i exponering. Den senare har exponering för den traumatiserade personen i stället för traumat som händelse.

Det är också betydelsefullt för oss att lyfta fram och komma ihåg trots allvaret i båda att den sekundära traumatiseringen är skonsammare då situationen är självvald och en självvald situation har ett annat förteelsemönster. (Asker Palmer 2019, s. 27, 30)

## 4 Empatitrötthetens uppkomst

I detta kapitel beskriver vi hur empatitröttheten uppkommer och utvecklas. Detta för att kunna förtydliga sambandet mellan kapitlen. För att förstå risken med att drabbas, senare kunna identifiera riskfaktorerna, vikten av det verkligt förebyggande arbetet, och vad det är som ger oss symptom. Vi diskuterar även riskerna med att empatitrötthet smittar och kan bli kollegial.

Risken för empatitrötthet finns hos alla som möter klienter. Nissinen (2007, s. 37–38) menar att den professionellas risk för belastning uppkommer på grund av arbetets natur. Man

konfronteras i växelverkan med klienten med ibland graverande berättelser. Ensamheten och hjälplösheten som man som professionell upplever i belastande situationer kan anses vara en orsak i uttröttningsprocessen. Det är själva tolkningen av situationen säger Nissinen (2007) som är avgörande hur den professionella belastas av en obehaglig situation. Även hurudana möjligheter till konfliktlösning som finns är avgörande. Om situationen är speciellt krävande och den professionella inte anser sig ha verktyg eller utbildning för att hantera situationen finns en hög risk för upplevd frustration och överbelastning.

Isdal (2017, s. 38–39) beskriver hur risken för empatitrötthet ligger i normaliseringen. Hur viktigt det är att skilja mellan det extrema och dagliga. Det extrema räknas som en allvarlig belastning och involverar ofta en dramatisk engångshändelse. Det dagliga är det som vi konfronteras med till daglig dags och det blir ofta så vanligt att det är inget vi tar någon notis över. Som exempel nämns historier om våld och övergrepp, depressioner, ångest, anhörigas sorg och vrede. Alla dessa exempel är vanligt förekommande inom barnskyddsarbete.

Vidare beskriver Isdal (2017, s. 38–39) symboliskt hur det alldagliga blir som vattendroppar på en sten. Det är inget som märks men efter en tid när droppen landat på samma ställe uppstår ett litet märke, en liten grop. Med denna illustration menar han att det alldagliga är farligare för hälsan än det extrema. Det handlar sällan bara om en orsak eller händelse. Isdal beskriver processen som en normalisering. Vi vänjer oss vid saker och reagerar inte längre genom denna habituering orkar man med emotionellt krävande situationer. Faran med normaliseringen är att både den kognitiva och den emotionella bearbetningen uteblir. Belastningen ökar och empatitröttheten utvecklas så småningom.

Vidare betonar han vikten av att förstå påföljderna av att drabbas av empatitrötthet och vad man förlorar. Empatitrötthet handlar ytterst om att vi berövas vår förmåga att hjälpa de nödställda. (Isdal 2017, s. 118–120)

#### **4.1.1 Kollektiv empatitrötthet**

Kännetecknen för empatitrötthet kan ”smitta” en arbetsgrupp eller ett kollegium och därför vore det av yttersta vikt med förebyggande åtgärder. Annars kan hela kollegiet uppleva en hög sjukfrånvaro, misstro och ilska gentemot personalledningen, konflikter i arbetsgruppen, en cynisk negativ syn på klienterna eller brukarna och oprofessionellt bemötande av klienter. Ifall en hel personalgrupp är drabbad talar man om kollektiv empatitrötthet. (Isdal 2017, s. 121; Asker Palmer 2019, s. 154–156).

## 5 Symptom

I detta kapitel beskrivs de symptom som kan uppkomma om man drabbas av empatitrötthet. Vi beskriver både psykiska, beteendemässiga och somatiska symptom.

### 5.1.1 Psykiska symptom

Evans och Coccoma (2014, s. 107–112) definierar olika varningstecken för empatitrötthet. Varningstecknen kan delas in i tre kategorier, kognitiva, emotionella och beteendemässiga förändringar.

Ireland och Huxley (2018, s. 141–143) beskriver symptomen som kan drabba personal som arbetar med personer som varit utsatta för trauma. Vanligt förekommande är intrusiva tankar, mardrömmar, svårigheter med att hantera känslor (exempelvis raseri, skam, sorg och ångest) känslor av hjälplöshet och en känsla av att vara utsatt.

Som kognitiva förändringar och varningstecken beskrivs svårigheter att koncentrera sig, förminskad självkänsla, apati, traumafixering, känslor av självtvivel. Till de emotionella varningstecknen räknas ökad oro och stress, en känslomässig stumhet, ilska, känslor av hjälplöshet och depression. *ibid*

Enligt Isdal (2017, s. 118–120) uppkommer följande psykiska symptom vid empatitrötthet:

- Minskad glädje över sådant som tidigare var glädjefyllt. Minskad tid för sociala aktiviteter, hobbyn och umgänge med vänner.
- Bristande självförtroende, förlorar tron på sig själv och sin kompetens.
- Utmattning

### 5.1.2 Beteendemässiga symptom

Evans och Coccoma (2014) beskriver de beteendemässiga förändringar som kan ses som varningstecken för empatitrötthet. Man drar sig undan, otålighet, sömnstörningar, förändringar i aptit, ökad användning av alkohol i syfte att bedöva känslor och glömma påträngande upplevelser. (Evans och Coccoma 2014, s. 107–112)

Ireland och Huxley (2018, s. 141–143) menar att ett cyniskt uppträdande gentemot personen med trauma är förekommande i syfte att försvara sig själv mot överväldigande känslor av

meningslöshet. Just denna effekt på det personliga och psykologiska planet anses vara skadligt och ett hot mot personalens välbefinnande.

Asker Palmer (2019, s. 25–26) säger att överföringen av andras lidande orsakar ett dysfunktionellt beteende hos den professionella. Man kan upplevas som mer känslökall och cynisk och ens förmåga till empati är till synes avstängd. Enligt Isdal (2017, s. 118–120) uppkommer följande beteendemässiga symtom vid empatitrötthet:

- Apati, man tar inga initiativ, visar inga känslor, blir passiv och känslökall.
- Personalkonflikter, misstro mot ledningen.
- Upptagenhet av detaljer, man fastnar i principer och detaljer man har svårt att se helheten, detaljerna blir viktigare.
- Negativitet, ilska och negativt beteende mot kollegor, samarbetspartners eller klienter. Inget tålamod, humorn försvinner. Man kan uppfattas som en ”svår person” i personalgruppen.

### 5.1.3 Somatiska symtom

Ireland och Huxley (2018, s. 141–143) beskriver vanliga fysiska symtom såsom huvudvärk, illamående och smärta och värk i kroppen. Enligt Isdal (2017, s. 118–120) kan också utmattning förekomma vid empatitrötthet.

Isdal beskriver det stresspåslag som andras lidande eller trauman ger oss fysiska symtom. Vårt sympatiska nervsystem aktiveras när kroppen signalerar fara, vilket den gör vid känslomässiga påfrestningar. Om det inte finns möjlighet till återhämtning, vilket det sällan gör under en arbetsdag blir kroppen kvar i ett kroniskt tillstånd, med konstant förhöjd puls och blodtryck. Om belastningen kvarstår under en längre tid kan man utveckla allvarligare stressymtom såsom hjärt- och kärlsjukdomssymptom, matsmältningsproblem, muskelspänningar och smärtor. (Isdal 2017, s. 91–92)

## 6 Riskfaktorer

I detta kapitel lyfter vi fram riskfaktorer för att drabbas av empatitrötthet. Vi beskriver riskfaktorer både på individnivå och ur arbetsgivarens synvinkel.

Eftersom titlar och benämningar kan variera beroende på arbetsplats så använder vi oss av ordet arbetsgivare som ett allomfattande ord för att inkludera eventuella chefer, ledning, styrelse och organisation.

### 6.1.1 Individnivå

Nissinen (2007, s. 37–38) menar att risken för empatitrötthet finns hos alla som möter klienter. Det är belastningen som påverkar oss, samt ensamheten och hjälplösheten som en professionell kan uppleva i belastande situationer som kan anses vara en orsak i processen. Situationer som är särskilt krävande och där den professionelle inte anser sig ha de rätta verktygen eller utbildning för att hantera situationer medför en hög risk för upplevd frustration och överbelastning.

Tidsperspektivet är en riskfaktor, ju längre du utsetts för någon annans trauma desto större är risken att bli påverkad. Arbetstagaren riskerar att få kroppsliga besvär utav empatitrötthet, så som sömnbesvär och fysiska besvär, men också förändrade sinnesstämningar, intrusiva tankar och psykisk ohälsa. Asker Palmer (2019, s. 29) betonar också risken för långvarig utmattning som blir klassat som en arbetsskada.

En riskfaktor är den professionellas syn på sin egen yrkesidentitet. Om man uppfattar sig själv som lugn, opåverkbar och fridsam kan de starka emotioner som väcks hos den professionella av att konfronteras med klientens traumatisering orsaka att man som professionell skuldbelägger sig själv för de reaktioner som väcks. Skuld känslan kan om den inte bearbetas övergå i en stark skamkänsla. Risken för empatitrötthet stärks även av att den professionella upplever förvirring och desperation i försöken att hjälpa klienten. Klienten kan ha sådana starka känslomässiga behov att de överstiger den professionellas förmåga att hjälpa. Varken egna energiresurser eller yrkesmässiga färdigheter räcker till. (Nissinen 2007, s. 66)

Det är klientens historia som kan vara överväldigande för den professionelle och på lång sikt kan det bidra till att ens egen världsbild förändras och man kan börja ifrågasätta sin omvärld. Asker Palmer (2019, s. 72 – 77) beskriver också att det finns faktorer som påverkar hur starkt vi blir belastade. Om vi har ett eget anknytningstrauma från barndomen kan det påverka känsligheten för trauma i vuxen ålder. Forskning visar att genetiska faktorer kan ge en specifik neurologisk traumaberedskap, genom vilken risken för utsatthet ökar. Vår egen hanteringsförmåga och vilken förståelse vi har för vår utsatthet påverkar hur hög risken är att belastas.

Enligt Nissinen (2007, s. 67) löper de som arbetar med barn som klienter högre risk för empatitrötthet. Vidare menar hon att det är den hjälplöshet och sårbarhet ett utsatt barn upplever som gör att starka känslor väcks i den professionella. I detta skede är det av yttersta



vikt med ett öppet samtalsklimat i arbetsgemenskapen för att undvika att den känslomässiga belastningen blir bestående.

### 6.1.2 Arbetsgivarens betydelse

Asker Palmer (2019, s. 31–32) betonar vikten av arbetsgivarens roll i det hela. Dessa har ett stort inflytande då de kan påverka både till förbättring och försämring, men influeras också av empatitröttheten. Vi kan konstatera att redan om det finns risk för personalen att bli sjuka av att utföra sitt arbete så tyder det på ett arbetsmiljörelaterat problem som inte beaktats tillräckligt.

Arbetsgivaren som ej har tillräckliga åtgärder i förebyggande syfte mot dessa slags hot på arbetsplatsen ligger i större risk för exempelvis större personalkostnader: det kan bli aktuellt med att ersätta befintlig sjukskriven personal, erfaren personal säger upp sig, att rekrytera nya, anställningar, träna upp nya arbetstagare. (Asker Palmer 2019, s. 31–32)

En arbetsplats där det förekommer empatitrötthet bland personalen kan leda till sjukfrånvaro men också påverka arbetsmiljön och stämningen: misstro bland personalen kan förekomma, konflikter kan skapas, arbetstagarna kan bli negativa. Det hela blir en ond och smittsam spiral. En empatitrött person i personalen kan också öka arbetsbördan för resterande personal och i värsta fall leda till kollektiv empatitrötthet. Utöver hur detta påverkar personalen kan det i sin tur till och med leda till oprofessionellt bemötande när det kommer till klienterna, kvaliteten på arbetet kan förändras och försämrats. (Asker Palmer 2019, s. 31–32, 154–156)

## 7 Förebyggande

I detta kapitel beskriver vi vikten av att förebygga empatitrötthet för att upprätthålla arbetsförmågan. Institutet för hälsa och välfärd (THL) lyfter upp betydelsen av att förebygga empatitrötthet. Här beskrivs det hur yrkesutbildade personer i vården använder sin förmåga till empati som ett arbetsverktyg. Med hjälp av dessa verktyg kan yrkespersonen få kontakt med klienten genom att sätta sig in i klientens situation. Detta orsakar en emotionell belastning för den yrkesverksamma. Ibland blir denna belastning långvarig och man upplever empatitrötthet. THL beskriver empatitröttheten som ”*ett arbetsrelaterat fenomen som kan hanteras.*” (THL.fi, 2021)

### 7.1.1 Arbetsgivarens synvinkel

För att kunna förebygga empatitrötthet behöver vi gå till botten med vad det är som händer med oss vid exponeringar men också förstå att det hela kan vara medvetet eller omedvetet. Processen börjar med klientens berättelse vilket kan ge yrkesutövaren en chock som gör att nervsystemet reagerar med att försvarsmekanismer aktiveras gång på gång, vilket med andra ord betyder att du gång på gång utsätts för stresspåslag. Försvarsmekanismens påslag är en del av den pågående utmattningen. Dessa är både biologiska och psykologiska försvarsreaktioner. Tillståndet är alltså något som byggs upp under tid och orsakar stresspåslag, därför är också möjligheten till återhämtning så viktig. (Asker Palmer 2019, s. 29–31)

Vi behöver och vill förstås förebygga empatitrötthet för att kunna upprätthålla en god arbetsmiljö och social hållbarhet på arbetsplatsen. Det är också viktigt att förebygga empatitröttheten eftersom vi vet att vi kan drabbas av vidare utmattning, energiförlust, utbrändhet, depression och PTSD om vi fortsätter på samma sätt. Detta ger oss också en intressant frågeställning: Hur kan man förebygga något som är omedvetet? (Asker Palmer, 2019, s. 28–29)

Asker Palmer (2019, s. 31–32) beskriver att arbetsgivaren har både etiskt ansvar och en betydande förmåga till förbättring och påverkan. Arbetsgivaren har möjlighet till stort förändringsarbete men är också de som bör skapa grunden till en god arbetsmiljö med möjlighet till stöd och arbetshandledning.

För att förebygga empatitrötthet behövs förebyggande åtgärder, sunda insatser och hållbara processer som säkerställer hälsan på arbetsplatsen. Förebyggande verktyg och metoder behöver utvecklas och arbetstagarna behöver känna att de får stöd av arbetsgivaren. Redan det att vi är medvetna om vilka risker som finns är ett stort steg i rätt positiva riktning. På samma sätt som en dålig sammanhållning/toxisk arbetsmiljö kan påverka kvaliteten av tjänsterna negativt, kan också en stark helhet resultera i effektiv och hög kvalitet. (Asker Palmer 2019 s. 31–32).

Det kan vara lönsamt att se över personalens utbildningar så de har rätta kunskapen för arbetet, men också för att för lite utbildning kan ge känslor av otillräcklighet vid klientmöten. Kunskap kring ämnet är också ett bra sätt att förebygga på. Att ordna förebyggande utbildningar är också ett lönsamt koncept, exempelvis workshops, föreläsningar och

fortbildningar. Här kan man även ordna aktiviteter kring hantering, medvetenhet och återhämtning för personalen, exempelvis mindfulness. (Asker Palmer 2019, s. 75, 143–144)

Det blir lätt en ond spiral där man upplever att förmannen är oförstående och stödet från kollegor är bristande vilket också leder till dåligt samarbete. Stödet personalen känner från arbetsgivaren är alltså väldigt centralt och regelbundna möten för att se till sin personal är bra oavsett om det är arbetsgivaren själv som tillhandahåller dessa eller utomstående inhyrd personal. (Asker Palmer 2019, s. 143–144)

Nissinen (2012, s. 99–111) lyfter fram betydelsen av en god gemenskap på arbetsplatsen. En stark vi-anda fungerar som en skyddande faktor mot empatitrötthet. Hon betonar även ledningens roll och speciellt den närmaste förmannens roll i det förebyggande arbetet. Nissinen (2012) menar att möjligheten att påverka sitt eget arbete och en god informationsgång gynnar gemenskapen på arbetsplatsen och verkar i förbyggande syfte. Den största utmaningen för ledningen är att förstå hur uttröttande arbetets karaktär kan vara. Det är mer utmanande att leda människor än att övervaka tekniska processer. Nissinen beskriver den professionella som en psykofysisk social individ som behöver uppskattning och förståelse för det jobb som blir utfört. För att lyckas i detta behövs en god insikt och förståelse i arbetet från ledningens sida och en god kontakt och kommunikation med personalen.

Nissinen (2012, s. 99–111) anser att utmaningen att förebygga empatitrötthet ligger hos arbetsgemenskapen inte hos den enskilda individen. Vidare beskriver hon betydelsen av att organisationen förmår erbjuda ett socialt stöd i det förebyggande arbetet. Med socialt stöd menar hon uttalade strukturer i arbetet. Dessa strukturer menar hon är tydlighet i hur beslut fattas, tydlig arbetsbeskrivning, avgränsade ansvarsområden. Om strukturerna är otydliga tvingas den professionella ödsla energi på att söka efter och stödja gemensamma ramar i stället för att fokusera på sina grundläggande uppgifter.

### **7.1.2 Personliga insikter**

Våra egna tankesätt och attityder påverkar oss. Asker Palmer (2019, s. 75–77) beskriver hur varje enskild individ har ansvar för ett personligt förebyggande arbete, där man själv identifierar och lär sig hantera olika saker. Personlig utveckling ger också oss själva mer kunskap om oss själva. Genom att lära oss tillgodose våra egna behov kan varje enskild individ göra stor skillnad i grupp, på arbetet, för sig själv och för klienten.

Vi behöver ha insikt i oss själva och våra egna metoder och verktyg för att kunna hitta och utveckla dem. Medvetenhet kring hur vi reagerar och hanterar olika situationer kräver också självkänedom. Vi behöver också lära oss att identifiera våra känslor och kropp, särskilt då vi med medvetenheten kring empatitröttheten har möjlighet att känna igen varningssignalerna i ett tidigt skede. (Asker Palmer 2019, s. 75–77)

Saakvitne (2002, s. 447–448) framhåller betydelsen av att som professionell sköta om sitt eget psykiska välmående. Hon menar att det är viktigt att minnas att kontinuerligt ställa sig själv frågan hur mår jag? Det är tre olika kategorier som särskilt viktiga. Nämligen skydd, egenvård och transformation eller benägenhet till förändring. Den främsta aspekten är att skydda sig själv genom att vara förutseende. I förutseendet ingår att vara vaksam och medveten om risken för empatitrötthet och därför se till att det finns en lämplig fördelning mellan arbete, vila och fritid. Samt att upprätthålla relationer som kan stöda denna fördelning. Målet är att integreras med förståelsen och respekten för att karaktären av arbetet är krävande och därför även påverkar ens liv.

Egenvård handlar om betydelsen av att sköta om sig för att orka möta den emotionella belastning arbetet innebär. Saakvitne (2002, s. 447–448) lyfter här betydelsen av att ha en flyktväg undan alla belastande känslor, något som kan balansera upp och skapa jämvikt i tillvaron. Som exempel nämns konst, musik och att helt släppa loss ("sheer foolishness").

Med transformation menas förändringsperspektiv gällande empatitrötthet. För att kunna arbeta med helande av trauman behöver man ha ett perspektiv som gör att man kan hitta en mening i sitt arbete. Att det man utför betyder mera än priset man betalar. (Saakvitne 2002, s. 447–448)

### **7.1.3 Hanteringsverktyg**

Vår egen hanteringsförmåga har stor inverkan i hur vi påverkas. Enligt Asker Palmer (2019, s. 75–77) är hanteringsverktyg något vi lär oss under livets gång, vad som fungerar för var och en. En del har förmånen att ha flera hjälpsamma sätt att hantera vardag och motgångar än andra. Hanteringsverktyg kan exempelvis vara meditation, yoga, musik, spel eller idrott. Asker Palmer (2019) beskriver också att det är lika viktigt att vara medveten om att man använder sig av ett fungerande hanteringsverktyg som det är att inse om man använder sig av ett hanteringsverktyg som ej fungerar.

Nyckelord kring hanteringsförmågan är trots allt medvetenhet och medkänsla och för ett gott resultat behöver vi också ha förståelse för oss själva och självacceptans. Det är också självmedkänslan som kan motarbeta många av känslorna som är förekommande vid empatitrötthet exempelvis hopplöshet, skam, negativitet. (Asker Palmer 2019, s. 75–77)

#### 7.1.4 Självinsats

Eftersom anknytningstrauman, hanteringsförmåga och personliga insikter kan påverka hur vi påverkas av exponeringen för andras trauman kan dessa i förebyggande arbete ses som nyckelord. För att arbeta med andras trauman bör man vara medvetna om sina egna trauman och bearbeta dem. Personlig utveckling är också centralt då det utgör vår personliga grund: känna sig själv, få mer insikt i hur man reagerar i situationer och varför, lära sig hantering av känslor och så vidare. Den personliga utvecklingen ger oss också möjlighet att känna av och notera tidiga varningstecken. (Asker Palmer 2019, s. 75–77)

Asker Palmer (2019, s. 113–115) lyfter fram nyttan med att skapa metoder för att lämna traumat och arbetet på jobbet. Vi har också möjlighet att påverka vår egentid och se över vår återhämtning och värderingar. En egen terapeut kan vara gynnsamt då ventilerings också är viktigt om stödet på arbetsplatsen inte är tillräckligt eller tillgodoser behovet av ventilerings.

Har utbildningen någon skillnad? Det kan vara påfrestande att uppleva att man inte har rätt kompetens eller behörighet för att behandla en klient och just därför kan det vara bra att överväga vidareutbildning för att undvika situationer och känslan som den för med sig. (Asker Palmer 2019, s. 115–116)

Vi får heller inte glömma bort vår hälsa och vad man själv mår bra av. Det är inget nytt att vi behöver sömn, mat och regelbunden motion. (Nissinen 2007, s. 204 – 205)

## 8 Bemästringsstrategier

I detta kapitel redogör vi för olika teoretiska perspektiv för hur man hanterar belastande och känslomässigt krävande situationer. I vårt arbete är en av våra forskningsfrågor hur man kan förebygga empatitrötthet. Ett grundläggande antagande vi har är att varje respondent har olika förmåga att bemästra belastningen. Med detta kapitel vill skapa en förståelse för olika faktorer som kan påverka hur den individuella hanteringsförmågan upplevs. KASAM är relaterat till individens bemästringsstrategier och resiliens handlar om hur väl man kan återhämta sig från en känslomässigt krävande upplevelse eller situation.

### 8.1.1 KASAM

Antonovsky var på många sätt nytänkande, främst genom att förespråka en holistisk syn på människan. Tamm (2012, s. 205, 207–208) menar att förutom sin holistiska människosyn ser Antonovsky henne även som en självbestämmande och aktiv individ, han vänder sig starkt emot synsättet att objektifiera människan genom att omvärlden bestämmer. Enligt Tamm (2012) menar Antonovsky att meningen med livet kommer av självbestämmande rätten. Antonovskys salutogena modell är teoretiskt förankrad i systemteorin. Genom att göra sin tillvaro begriplig kan man skapa en balans i alla yttre faktorer som stressar systemet och vill skapa kaos.

Antonovsky väljer det salutogena synsättet till förmån för det patogena. Han menar att i stället för att fokusera på stressorer, orsaker i det preventiva arbetet ska man fokusera på vilka faktorer gör att man kan upprätthålla stabilitet och friskhet. På detta sätt menar han att ens fokus blir på copingstrategier och hälsa. Stressorens påverkan ses alltså inte som patologisk, tvärtom den kan befrämja välmående om den hanteras på detta sätt. Ur detta synsätt utvecklade Antonovsky begreppet ”*sence of coherence* ” eller känslan av sammanhang, KASAM. (Antonovsky 1991, s. 34–36)

KASAM består av tre centrala komponenter: begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Antonovsky (1991, s. 34–36) menar att människor som har ett högt KASAM är också motståndskraftiga mot stressorer. Begriplighet syftar på till vilken grad man upplever tillvaron som gripbar och hanterbar. En person med en stark känsla av begriplighet, emotser att framtidens stressorer i hög grad är förutsägbara i och de fall de inte är det så är de i allafall möjligt att förklara dem. Även starka stimuli som misslyckande, olyckor och död kan en människa med högt KASAM göra begripbara.

Den andra beståndsdel i KASAM är hanterbarhet. Hanterbarheten står för den kapacitet eller de resurser man upplever att finns att disponera för att möta de krav som omständigheterna bjuder på. Resurserna kan vara något som man kontrollerar själv men även sådana resurser som står utanför ens kontroll, såsom ens historia, kollegor, religion etcetera. Om man har en hög känsla av hanterbarhet kommer man inte att uppleva orättvisa och offermentalitet på samma vis som om man skulle ha en låg känsla av hanterbarhet. (Antonovsky 1991, s. 34–36)

Den tredje delen i KASAM är meningsfullhet. Här nämns motivationskomponenten i begreppet meningsfullhet. Den som har en hög meningsfullhet upplever att det är belönade att övervinna motgångar, att ta sig över hinder. Formellt sett omfattar meningsfullheten på vilket sätt det är värt att investera tid och energi i de problem som livet erbjuder, den innehåller en känslomässig betydelse. (Antonovsky 1991, s. 38–41)

### 8.1.2 Resiliens

Resiliens kan förklaras med ordet motståndskraft. Helmen Borge (2011, s. 17–19) säger att enligt Oxford combined dictionary (1993) betyder resiliens både att återgå till en ursprunglig form eller att återvinna hälsan. Vi kan konstatera att resiliens kan härledas till spänst. Men att helt översätta resiliens med spänst (engelskans *bouncing back*) är förenat med en svaghetsfaktor. Vi kan luras att tro att det handlar enbart om ett engångsfenomen vilket är felaktigt. Resiliens förekommer både som en engångshändelse och som en fortlöpande process. Detta kan beskrivas med de tre begreppen återupprätta, upprätthålla och förbättra. Att återupprätta sin psykologiska funktionsförmåga refererar till engångshändelsen, det gör att man kommer tillbaka till sitt vanliga jag och sitt normala beteende efter en man upplevt en belastande risksituation. De två övriga begreppen upprätthålla och förbättra talar om resiliens processer. Dessa är pågående stressande faktorer och känslomässigt belastande händelser.

Risk och belastning är en förutsättning för resiliens. Det mest betydande är inte risken eller påfrestningen i sig själv utan vilka processer och psykologiska mekanismer som belastningen aktiverar. (Helmen Borge 2011, s. 65)

Mc Fadden (2020, s. 164–166) menar att man kan se resiliens som både ett personlighetsdrag och en förmåga att anpassa sig. Man kan även känna sig resiliens i en situation, medan man starkt påverkas i en annan situation. Mc Fadden (2020) menar att man ska betrakta resiliens som en skyddande faktor som bidrar till stresshantering. Här beskrivs även kamratstöd och stöd från ledarskapet som en faktor som bygger resiliens. Speciellt viktigt anses stödet från ledningen vara.

Mc Fadden (2020, s. 164–166) redogör för en studie bland socialarbetare inom barnskydd, totala antalet respondenter i studien var 30 varav hälften, 15 stycken hade valt att lämna yrket. De faktorer som gjorde att man valde att stanna var återkommande konstruktiv uppbyggande handledning. En god relation med både chefen och arbetskolllegorna. Detta

upplevdes ge en förutsättning och möjlighet till att på ett bättre sätt hantera den belastande arbetsmiljön. Man kunde även konstatera en mer upplevd professionell effektivitet.

Asker Palmer (2019, s. 17) beskriver resiliens som en överlevnadsfaktor. Hon menar att individen har en strävan efter att visa sig stark och oberörd, vilket bottnar i en överlevnadsinstinkt. Samtidigt har människor också den emotionella, mer känsliga sidan som är minst lika viktig i fråga om individens överlevnad. För att gynna sin hälsa gäller det att hitta en balans mellan emotionell styrka och svaghet, vilket kan kopplas till begreppet resiliens.

## 9 Metod

I detta kapitel beskriver vi hur vi har utfört vår undersökning, varför vi valt den datainsamlingsmetod som vi gjort.

Vi har valt att utföra vår undersökning som en kvantitativ studie med deduktiv ansats, vilket betyder att vår undersökning baserar sig på tidigare forskning i ämnet. Som datainsamlingsmetod har vi använt oss av en enkät. Vi valde denna metod för att vårt syfte är att kartlägga uppfattningen om empatitrötthet, vi vill få en uppfattning om utbredningen av fenomenet, därför passar enkät bättre än intervjuer. (Eliasson 2018, s. 30)

Vi har utformat våra frågor med teorin och syftet i bakhuvudet och vi använder oss av både öppna och slutna frågor. Vi utför enkäten genom hemsidan Google-formulär. Det är enkelt för respondenterna att svara eftersom man inte behöver posta sitt svar. Våra frågor har hållits enkla och okomplicerade och genom att blanda öppna och slutna frågor ger det oss en större möjlighet till att analysera innehållet.

Öppna frågor i en enkät kan anses vara en motivationshöjande faktor till att få svar på enkäten. Detta ger respondenten möjlighet att svara fritt och inte enligt styrda svarsalternativ. (Eljertsson 2019, s. 43)

Det finns flera fördelar med en enkätundersökning, bland annat är det kostnadseffektivt. De allra flesta respondenter fyller snabbt i en enkät, men det finns möjlighet för den enskilda respondenten att ta tid på sig och noga begrunda svarsalternativen samt de öppna frågorna om man vill. Intervjuareffekten försvinner också. Respondenten påverkas inte av intervjuarens sätt att ställa frågor eller intervjuarens sätt eller personlighet. Nackdelen med en enkätundersökning blir bristande möjligheter till komplettering och följdfrågor



(Eljertsson 2019, s. 14–16). Detta har vi försökt kringgå genom att noga tänka igenom frågorna och frågornas ordningsföljd, samt lagt in möjligheter till att motivera sitt svar.

Eljertsson (2019, s. 49–52) beskriver vikten av att operationalisera problemet innan frågorna till enkäten görs. För att man ska ha möjlighet att få frågor som fungerar som ett korrekt instrument och mäter det som motsvarar frågeställningarna i undersökningen.

Vi gjorde en *mindmap* i ett tidigt skede och funderade på detta sätt igenom våra frågor och vi kunde konstatera att det var enklare att få en överblick över problemformuleringen efter vi brutit ner problemet i delområden.

Eliasson (2018, s. 37–39) beskriver betydelsen av frågeformulärets struktur. Att samma kategori av frågor kommer på samma ställe. Detta kunde vi med hjälp av vår tidigare nämnda *mindmap* också tillfredsställa eftersom vi fick en god överblick över vårt område. Vidare framlyfts vikten av att använda ett vardagligt språk i enkäten och att man ska undvika att försöka få svar på flera saker i en fråga. Detta har vi beaktat då vi har utarbetat flersvarsalternativ. För att göra formuläret intressant att svara på menar Eliasson att ett sätt är att variera frågorna att växla mellan öppna och slutna frågor. Dessa båda faktorer tog vi i beaktande vid konstruerandet av vårt formulär.

### **9.1.1 Pilotstudie**

Bryman (2018, s. 244) rekommenderar och förklarar vikten av att göra en pilotstudie innan själva insamlingen av data utförs. För att kontrollera att mätinstrumentet, i vårt fall enkäten, fungerar som planerat. Vi gjorde en pilotstudie med fem personer. Den gav oss nödvändig information om att vi borde ändra på vissa frågor i enkäten för de kunde missförstås. Efter pilotstudien kunde vi bli mer konkreta i våra frågor, det gjorde enkäten till ett korrektare mätinstrument.

### **9.1.2 Förverkligande**

Efter vi konstruerat vår enkät sände vi ut den till respondenternas e-postadresser. Vi informerade om att det är frivilligt att delta och all information kommer att behandlas konfidentiellt. I meddelandet fanns en hyperlink så man kunde direkt klicka in sig på enkäten. Ifyllandet fungerade både från dator och mobiltelefon. I vår enkät hade vi inte någon obligatorisk fråga, utan man kunde lämna frågor obesvarade och ändå sända in enkäten. Med detta tillvägagångssätt inser vi att det finns en risk för ett internt bortfall, samtidigt som vi beaktat att frågorna kan vara känsliga för respondenten och värnat om dennes integritet.

Obligatoriska frågor där respondenterna tvingas svara kan också tänkas ge ett felaktigt resultat.

I samråd med beställaren valde vi att spara enkätutskicket till mitten på augusti för att undvika semestertiderna. Vi har även beaktat beställarens egna årliga personalundersökning och planerat in en tidsmarginal mellan vårt utskick och deras.

Forskningsetiska delegationen ger oss riktlinjer för de krav som finns på god vetenskaplig praxis (GVP). Forskningen ska utföras noggrant och omsorgsfullt. Noggrannhet och hederlighet ska iakttas vid alla skeden i forskningen. Man bör visa respekt och hänsyn till andra forskare och redovisa sina källor på ett korrekt sätt. Resultatet ska presenteras på ett sakligt sätt och inget får undanhållas eller läggas till. (Tenk 2012)

Bryman (2018, s. 170–171) beskriver fyra huvudprinciper som man måste fästa avseende vid: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet. Vi har i vår undersökning följt dessa principer. Vi har informerat om frivilligt deltagande och genom att våra respondenter har svarat på enkäten har de gett sitt samtycke. Våra respondenters identitet är skyddad och ingen möjlighet till identifikation av vår samarbetspartner finns i vårt publicerade resultat.

Mellan oss och vår samarbetspartner finns dokumenterat angående vårt tillstånd till forskning på arbetsplatsen. Där finns även avtalat om konfidentiell hantering av all data. Enligt Henricson (2017, s. 73) handlar konfidentialitet om att ingen obehörig får del av känsliga uppgifter och att ingen identifiering av de medverkande är möjligt. Vidare säger Henricson (2017) att konfidentialiteten består av två delar, dels att allt insamlat material förvaras säkert så att ingen spridning till obehöriga sker och dels handlar det om att data redovisas på ett sådant sätt att det inte kan härledas till enskild person.

### **9.1.3 Urval**

Vårt urval till enkäten är ett bekvämlighetsurval, de fast anställda på arbetsplatsen. På beställarens begäran exkluderades vikarier och de med tillfälliga avtal. Arbetsplatsen är vår samarbetspartner och beställare, vilket också ger oss en naturlig begränsning till en arbetsplats i stället för att beakta flera. Trots att vårt urval är bara en arbetsplats av många möjliga kan vi anta att resultatet kan generaliseras inom brandskyddsarbetet. Bryman (2018, s. 243–244) talar om tillfällighets- eller bekvämlighetsurval. Urvalet utgörs av de personer som för tillfället finns tillgängliga för forskaren.

Svarsfrekvensen bör vara hög för att resultatet ska bli tillförlitligt. En svarsfrekvens på över 70% anses vara acceptabel. (Henricson 2017, s. 128) Vår svarsfrekvens är 85 % så vi räknar vårt resultat som tillförlitligt baserat på svarsfrekvensen.

#### **9.1.4 Validitet**

Trovärdigheten vid en kvantitativ studie är beroende av metoderna. Hur exakt och konsekvent data som produceras. Har vi mätt vad vi skulle mäta? Och är data av rätt slag för att kunna undersöka och dra slutsatser? Bryman (2018, s. 72) menar att validiteten stärks genom att påvisa samband mellan slutsatserna. I vårt fall handlar det om internvaliditet eftersom våra slutsatser och forskning har kausalitet.

#### **9.1.5 Reliabilitet**

”Vi har använt oss av en kontrollfråga för att kunna påvisa reliabiliteten. På vår kontrollfråga kan vi mäta reliabiliteten utgående från hur konsekvent respondenterna svarat. De som svarat ”ja” på frågorna (1.4, 1.6) vs de som svarat ”nej/kanske”. Det hela ger oss en reliabilitet på 92%. Vi har även varit två att analysera resultatet och båda drar samma slutsatser av diagrammen. (Denscombe 2016, s. 252, 378)

## **10 Resultat**

I detta kapitel kommer vi att presentera vårt resultat. Vi presenterar vårt resultat utgående från våra frågeställningar och vårt syfte. Vi väljer att redovisa vårt resultat i procent i stället för andelar, då vi vill kunna generalisera vårt resultat och tycker att procent lämpar sig bättre för det ändamålet. Vi har valt att översätta alla finska citat till svenska för att minska igenkänningsfaktorn samt sammanfattat innebörden av citat. Henricsson (2017, s. 73) menar att detta förfarande skyddar respondentens identitet, genom att redovisning av data inte kan kopplas samman med en enskild individ.

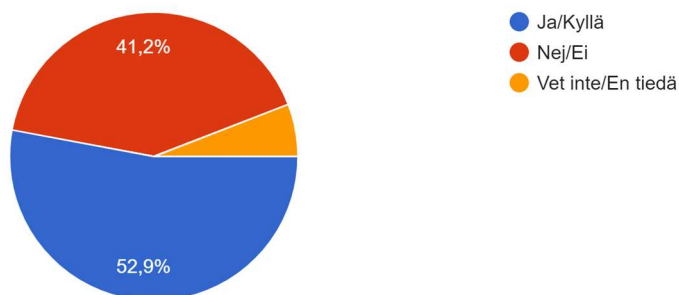
### **10.1.1 Bakgrundsvariabler**

Våra respondenter består av 13 kvinnor och 4 män. De som deltagit i enkätundersökningen har yrkesutbildningar, yrkeshögskoleutbildningar och/eller universitetsutbildningar/högre högskola. Medeltalet på hur länge personalen jobbat inom barnskyddet är ca 5,5 år/person där svaren varierar mellan 0 till 13 år.

### 10.1.2 Kartläggning

Utgående från vår fråga ”Har du tidigare stött på begreppet empatitrötthet” kan vi konstatera att det är ett existerande fenomen och viss medvetenhet kring det finns på arbetsplatsen, då ca hälften av respondenterna stött på begreppet förut.

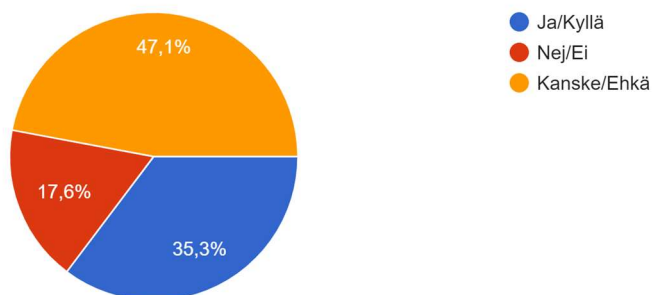
Har du tidigare stött på begreppet empatitrötthet? /Oletko ennen kuullut myötätuntouupumisesta?  
17 svar



Figur 1.1. Erfarenhet av empatitrötthet (N=17)

**Vet du vad empatitrötthet är?** Trots att 52,9% stött på termen empatitrötthet tidigare är det bara 35,3% som uppger med säkerhet vad det är. Detta stöder vårt antagande om att det är ett ämne som behöver uppmärksammas mera.

Vet du vad empatitrötthet är? /Tiedätkö mitä myötätuntouupumus on?  
17 svar

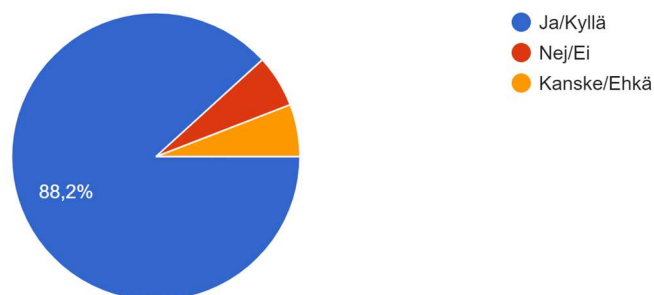


Figur 1.2. Kunskap om empatitrötthet (N=17)

**Finns det någon upplevelse i ditt arbete som har påverkat dig starkt?** Utgående från *figur 1.3. Starka upplevelser* kan vi konstatera att majoriteten svarat jakande och det som intresserar oss här är förstås de upplevelser som påverkat starkt, inte de som inte påverkats.

Finns det någon upplevelse i ditt arbete som har påverkat dig starkt? /Oletko kokenut jotain työissäsi mitä on vahvasti vaikuttanut sinuun?

17 svar



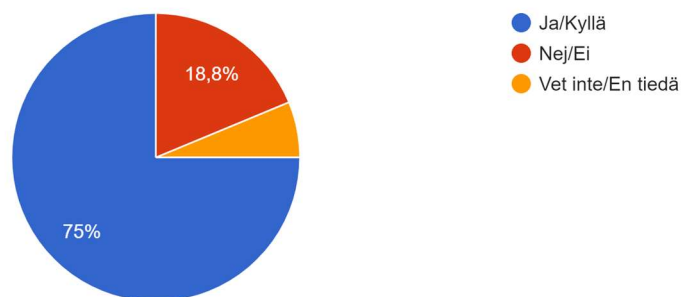
**Figur 1.3. Starka upplevelser (N=17)**

**Finns det situationer som är klientrelaterade som du upplever att kan vara svåra att lämna på jobbet?** Av de 88,2% som svarat att de tänkt på arbetet är det bara 75% som har varit klientrelaterat. Detta tyder på att det finns övriga faktorer som påverkar arbetstagarna på arbetet.

Minoritetsvaren väcker vårt intresse och vi söker efter samband vad det kan bero på att 6,2% inte upplever att jobbet är svårt att lämna på arbetsplatsen. Vi funderar kring om det kan ha med åren i branschen eller utbildningen att göra. När vi följer upp svaren och kan vi konstatera att utbildningen har en betydande roll men även arbetserfarenheten. Vårt resultat är i samklang med tidigare forskning och det som behandlas i vår teoretiska diskussion (se ovan, s. 15)

Finns det situationer som är klientrelaterade som du upplever att kan vara svåra att lämna på jobbet? /Onko olemassa tilanteita koskien asiakkaita jotka ovat vaikeita jättää töissä?

16 svar

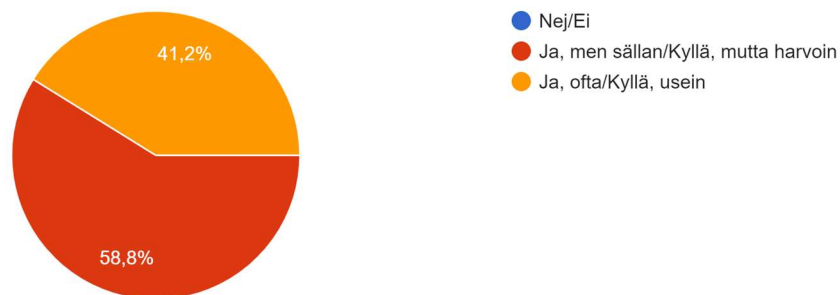


Figur 1.4. Situationshantering (N=16)

**Har du under de senaste sex månaderna tänkt på jobbet på fritiden?** *figur 1.5. Arbetsrelaterade tankar* bekräftar också att personalen tänker på arbetet på fritiden, oavsett orsak.

Har du under de senaste 6 månaderna tänkt på jobbet på fritiden? /Oletko ajatellut työstäsi vapaajalla viimeisessä kuudessa kuukaudessa?

17 svar



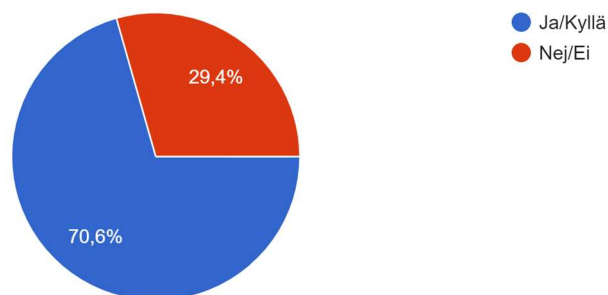
Figur 1.5. Arbetsrelaterade tankar (N=17)

**Om du tänkt på jobbet har det varit relaterat till klienter?** *1.6. Klientrelaterade tankar* fungerar som en uppföljningsfråga så vi inte ska dra förhastade slutsatser kring vad föregående fråga handlar om (om du tänkt på jobbet de senaste 6 månaderna på fritiden, *figur 1.5. Arbetsrelaterade tankar*). Denna fråga fungerar också som kontrollfråga till *figur 1.4. Situationshantering*, där vi kan se att vi får samma svar på båda frågorna. Som vi tidigare kunnat konstatera så är det bara 70,6% av tankarna som rör klienten direkt. Här kan vi också

konstatera att det finns arbetsmiljörelaterade faktorer som besvårar arbetstagarna. Arbetsmiljöns påverkan är direkt återkopplingsbar till vår teoretiska diskussion (se ovan, s. 13), där den både ses som en riskfaktor och skyddande faktor.

Om du tänkt på jobbet har det varit relaterat till klienter?/Jos olet ajatellut työstäsi, liittyykö lapset siihen?

17 svar

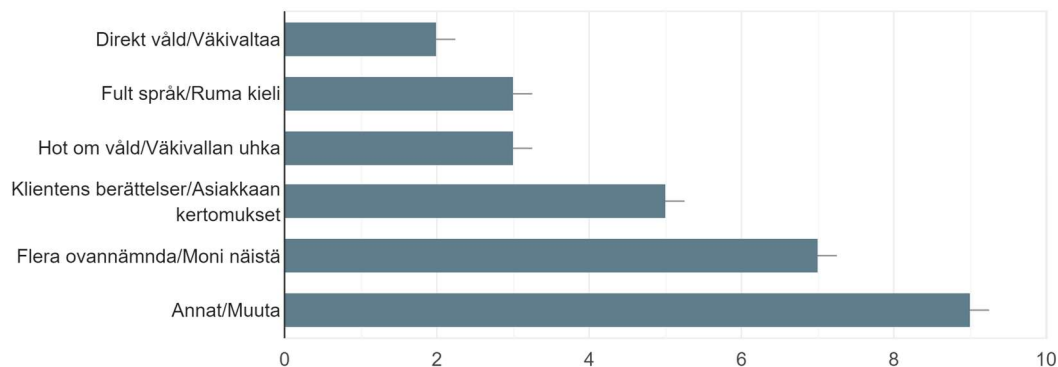


**Figur 1.6. Klientrelaterade tankar (N=17)**

**Om du tänkt på jobbet har det varit på grund av någon av dessa faktorer? Särskilt intressant var det för oss att se att så många svarat på klienternas berättelser eftersom klienternas berättelser är återkommande i teorin som emotionella belastningar för personalen. Här ser vi också att av de 17 som svarat har vi fått in 29 valda faktorer, vilket tyder på att personalen också påverkas av flera faktorer. (figur 1.7. Påverkande faktorer)**

Om du tänkt på jobbet har det varit på grund av någon av dessa faktorer?/Jos olet miettinyt työstäsi, johtuiko se seuraavista tekijöistä?

17 svar



**Figur 1.7. Påverkande faktorer (N=17)**

För att få en tydligare bild över *Figur 1.7. Påverkande faktorer* har vi lagt in möjligheten att motivera svaren. Vi kan utav nedanstående svar konstatera att arbetet är betungande men att det också råder viss osämja på arbetsplatsen.

Här ger vi också respondenterna möjlighet att svara på den tidigare frågan med egna ord och svaren är genomgående likartade. Här framgår det att man kan känna oro för ungdomarna, allmänt påverkas av klienternas berättelser och uppleva att det kan vara svårt att själv orka i svåra situationer. Det som vi inte kunde plocka upp i föregående fråga var respondenternas upplevelse kring stämningen och interaktionen mellan arbetskollegorna, vilket också är något som påverkar dem. En negativ arbetsatmosfär utgör också en risk för empatitrötthet.

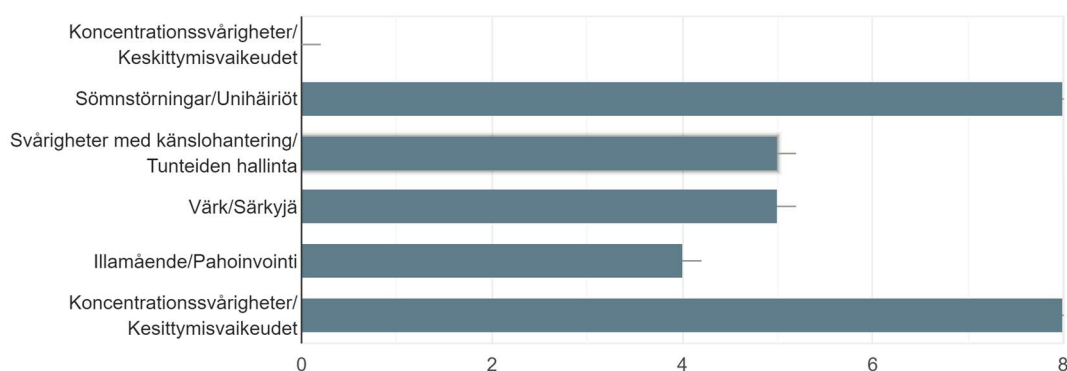
*”Man funderar på barnens öden, våldsamma situationer och hotelser. På sista tiden även på arbetsatmosfärens påverkan”*

### 10.1.3 Riskfaktorer

*Figur 2.1. Symptom* påvisar ett bortfall med svar, endast 13 personer har svarat. Intressant är att trots att bara 13 personer svarat har det kommit in 24 totala svar, vilket innebär att dessa 13 personer har upplevt flera utav dessa. Vi kan anta att de resterade 4 personer valt att ej svara, eller heller ej upplevt något av dessa.

Forskningen visar att om man blir känslomässigt belastad finns det risk för empatitrötthet. Har du upplevt något av dessa det senaste året på grund a... jotain näistä viimeisen vuoden aikana työn takia?

13 svar



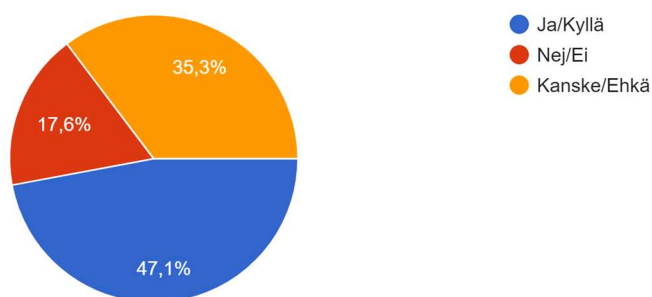
**Figur 2.1. Symptom (N=13)**



**Tror du att du har upplevt empatirötthet någon gång?** Baserat på Figur 2.2. *Upplevelsen* ser vi en personal med god förmåga till självreflektion. Vi konstaterar att trots tidigare svar kring omedvetenheten hos personalen till fenomenet empatirötthet så är det något de kan relatera till, kanske till och med upplevt. Detta stärker vår teori om att empatirötthet finns men inte är tillräckligt upplyst.

Tror du att du har upplevt empatirötthet någon gång? /Luuletko että olet kokenut myötätuntouupumutta joskus?

17 svar

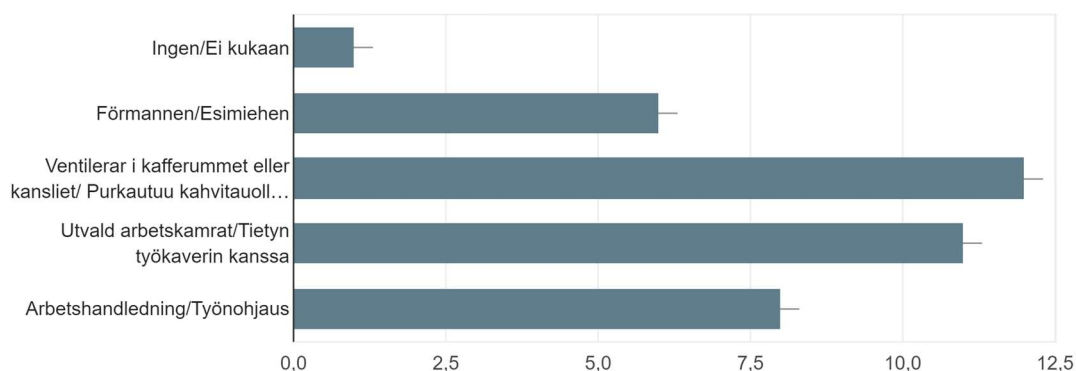


**Figur 2.2. Upplevelsen (N=17)**

**Vem talar du med i svåra situationer?** Här ser vi att av de 17 personer som svarat är det flera som valt flera svarsalternativ, totalt 38 svar, vilket vi ser som positivt. Vi kan se samband i undersökningen att de som har flera de kan prata med upplever sig mindre utsatta, då de som svarat att de inte har någon att prata med är de som upplever mindre stöd eller inget stöd alls.

Vem talar du med vid svåra situationer? /Kenelle puhut raskaista asioista?

17 svar

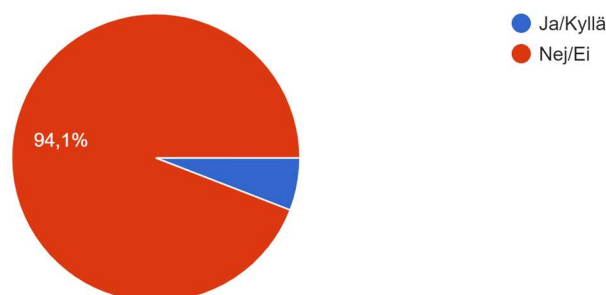


Figur 2.3. Förverkligande stöd (N=17)

**Har du någon gång fått individuell arbetshandledning?** Till vanligheten hör inte individuell arbetshandledning på vår behandlade arbetsplats. Svaret ”Ja” kan bero på en särskild situation, en speciell roll i teamet eller från tidigare arbetserfarenheter.

Har du någon gång fått individuell arbetshandledning?/Oletko joskus saanut henkilökohtaisen työohjauksen?

17 svar

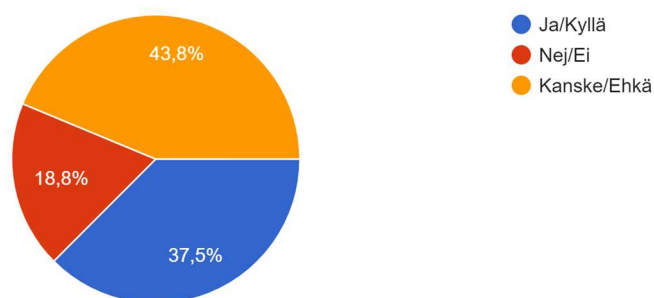


Figur 2.4. Individuell arbetshandledning (N=17)

Mycket intressant för oss att få se att trots att majoriteten aldrig fått individuell arbetshandledning så är en stor svarsprocent positivt inställd/öppen kring tanken. Detta kan

dock också tyda på att det nuvarande stödet på arbetsplatsen inte motsvarar behovet. Vår teoretiska diskussion bekräftar arbetshandledningen som en förebyggande faktor (se ovan, s. 14). Bortfallet som syns här antar vi beror på den respondent som fått individuell arbetshandledning.

Om nej, önskar du få det?/Jos ei, toivoisitko saada?  
16 svar



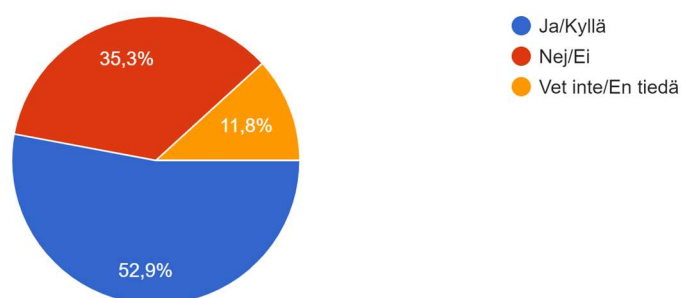
**Figur 2.5. Efterfrågan av arbetshandledning (N=16)**

**Upplever du stöd från förmannen/arbetsgivaren i svåra situationer?** Baserat på figur 2.6. *Det upplevda stödet* konstaterar vi att en stor procent känner stöd från förmannen i svåra situationer trots att tidigare svar visar att de inte i första hand vänder sig till förmannen för att ventileras. Orsaken kan vara att man har en bra arbetsrelation med kollegorna och får ventilerat det man behöver. Eventuellt upplever man att det är en större tröskel att gå till förmannen men att förmannen trots allt finns där.

Här kan vi se att de som inte upplever stöd av förmannen är de som upplever flest symptom, tar hem arbetet, svårt att lämna det på jobbet, blir mest påverkade av arbetet. Detta stärker också hur viktig del och betydande roll i det hela arbetsledningen och chefskapet har.

Upplever du stöd från förmannen/arbetsgivaren vid svåra arbetssituationer?/Koetko että saat esimiehen/työntäjän tukea hankaloissa tilanteissa?

17 svar



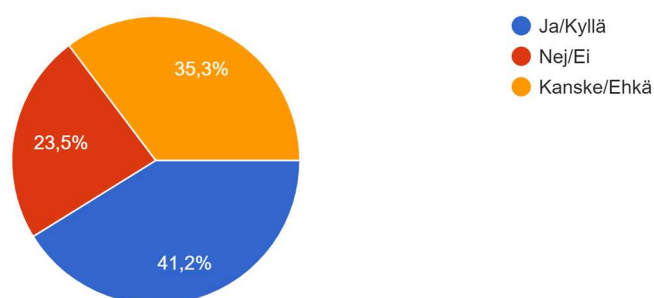
Figur 2.6. Det upplevda stödet (N=17)

### 10.1.4 Förebyggande faktorer

Att arbetstagarna önskar mera stöd och förståelse behöver inte betyda att det finns för lite av det på arbetsplatsen, bara att de finns utrymme för mera. Vi ser det som något positivt att arbetstagarna är öppna för stöd och vill förstå varandra då detta eliminerar känslan av att vara ensam och främjar samarbetet.

Önskar du mera stöd/förståelse i arbetet?/Toivotko työssäsi enemmän tukea/ymmärystä?

17 svar



Figur 3.1. Önskan om stöd (N=17)

Efter figur 3.1. *Önskan om stöd* lade vi till möjligheten till att motivera sitt svar. Denna fråga bekräftar flera av våra tankar kring svaren och tidigare slutsatser. Bland annat att flera upplever ett gott samarbete mellan kollegor med öppen kommunikation, men att det även finns en osämja på arbetsplatsen och att några personer önskar mera stöd i arbetet.

Det framgick också att särskilt betungande är det ifall det uppstår jobbiga situationer på arbetet och man inte hinner prata genom situationen efteråt.

*”Önskar mer stöd och förståelse från förmannen.”*

*”Teamet skall stöda så alla hänger med och mår bra.”*

Angående arbetsmotivationen så förankrar svaren kapitlet om riskfaktorer bra: oförståelse, dåligt samarbete, arbetsatmosfären, negativa arbetskolligor, att utsättas för hot om våld och hotelser, dåligt bemötande m.m. Dessa är just sådana egenskaper eller situationer som ökar risken för empatitrötthet och som får personalen att må dåligt. Den dåliga stämningen som beskrivs kan också tyda på en trött personal. Alla dessa faktorer spelar en stor roll.

*”Hot om våld, våld, hotelser.”*

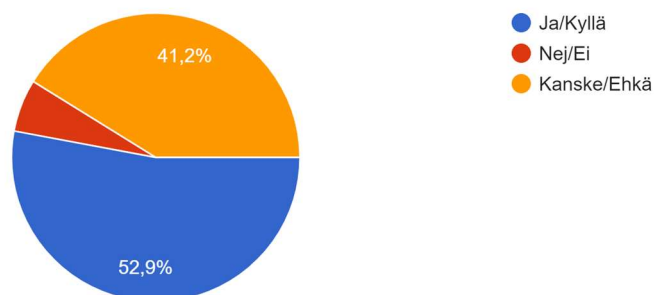
Vi kan även konstatera att ibland upplever personalen att ungdomarna har så komplicerade och mångfacetterade problem att kompetensen och den egna handlingsförmågan inte räcker till. Ytterligare poängteras vikten i god arbetsmiljö och personalen önskar öppnare samtalsklimat.

*”Om det finns problem sinsemellan kollegorna.”*

**Empatitrötthet, en risk i arbetet?** Vårt syfte med vår undersökning var att kartlägga empatitröttheten och ta reda på mera om risker, medvetenhet och existens. Här svarar majoriteten av personalen att ja, empatitrötthet är en risk i deras arbete. Vi lyfter också fram medvetenheten kring risker som en förebyggande faktor.

Tycker du att empatitrötthet är en risk i ditt arbete?/Koetko että mytätuntouupumus on riski työssäsi?

17 svar



**Figur 3.3. Risken i arbetet (N=17)**

Efter ovannämnda fråga fanns möjlighet till motivering. Personalens upplevelser och reflektioner stämmer överens med vår tidigare nämnda teoretiska diskussion (s. 12–14). De bekräftar våra tidigare nämnda riskfaktorer, samtidigt ser man en personal som har förmåga till självreflektion och besitter självkänedom. Denna medvetenhet kan också stöda i förebyggandet av empatitrötthet.

*”Risken finns att man inte ständigt orkar visa empati, det tröttar ut en. Men om allt annat funkar/är bra på arbetet tror jag risken minskar. Det behövs fler än en orsak till empatitrötthet.”*

Personalen beskriver också frustration över ungdomarnas oroväckande beteenden vilket leder oss tillbaka till forskningen kring trauma. Det är också detta som personalen ofta beskriver som dränerande, speciellt då man får känslan av att man inte kan hjälpa.

*”Att vara självmedveten är en viktig sida av detta arbete, att man känner sina gränser fysiskt och psykiskt.”*

*”I arbetet är det dagligen många situationer som bygger på klienternas känslor och hur de mår psykiskt.”*

*”Det handlar inte så mycket om enskilda händelser, utan om det som byggs upp över tid. Ofta är det så att man med handen på hjärtat måste säga att barnen inte fick den hjälp de behövde och förtjänade. Det blir tungt i längden.”*

**Vad gör du för att undvika empatitrötthet, vad får dig att må bra?** Här kan vi än en gång konstatera att personalen är medvetna individer med självkänedom och här återspeglar vår teoretiska diskussion kring förebyggande metoder, vad man mår bra av (se ovan, s. 16). Röda tråden är meningsfull fritid, nära och kära, fritidsaktiviteter, bra relationer, distans till jobbet och god kommunikation. Här nämns också acceptans till det man inte kan förändra och vikten i att prata om det som känns tungt, samt lämna arbetet på jobbet. Vi kan också konstatera att de olika svarsalternativen också har en röd tråd fast de kan handla om olika saker – att få utlopp för de egna känslorna och få distans till arbetet. Detta handlar om hantering

*”Motionerar, vandrar, umgås med familj och vänner.”*

*”Fokus på saker man tycker om på fritiden. Ha roligt med kollegorna.”*

### **10.1.5 Respondenternas övriga tankar kring ämnet**

Här har respondenterna möjlighet att tillägga något ifall de vill. Detta är för oss ett sätt att säkerställa att inget lämnar osagt eller lämnas bort som vi inte kunnat fånga upp under enkätens gång. Vi kan konstatera att vår enkät har varit uppskattad och personalen uttrycker ett behov av att prata om just dessa saker. Personalen tycker att det är ett viktigt ämne och förstår vikten i de egna insatserna och gränssättningen, alla ansvarar för sitt eget mående.

## **11 Sammanfattning och diskussion**

I detta kapitel binder vi samman det som framkommit i den tidigare forskning vi anförde ovan med resultatet. Syftet med vårt examensarbete är att kartlägga förekomsten och medvetenheten kring empatitrötthet och hurdana riskfaktorer som finns samt hur man kan förebygga att drabbas av empatitrötthet. Våra frågeställningar är: hur identifierar man empatitrötthet; vilka är riskfaktorerna till att drabbas av empatitrötthet; vilka är de skyddande faktorer som gör att empatitrötthet kan förebyggas.

Vår studie visar att empatitrötthet är ett existerande men enligt respondenternas synvinkel något okänt fenomen på vår arbetsplats. Vi kan konstatera att det finns tydliga riskfaktorer i arbetet och på arbetsplatsen men också många förebyggande.

Vi kan konstatera att 52,9% har stött på begreppet empatitrötthet men bara 35,3% svarar med säkerhet att de vet vad det är. Detta bekräftar vår ursprungskänsla att fenomenet existerar men är relativt okänt. Särskilt med tanke på då respondenterna visar att de, trots

okunskapen, kan relatera till empatitröttheten. Vi har fått en god överblick över hur personalen upplever empatitrötthet. Respondenterna är eniga om att empatitrötthet är en risk i arbetet och även många har upplevt symptom. Vi ser också många förebyggande och skyddande faktorer i respondenternas svar som besvarar vår frågeställning.

Vi kan identifiera empatitröttheten genom frågan om symptom. Respondenterna uppger sådana svar som tyder på empatitrötthet, samt stärker detta med svaren kring den egna upplevelsen kring empatitrötthet. De identifierar även empatitrötthet som en risk i sitt arbete.

Att vara medveten om risken för empatitrötthet i sitt arbete tycker vi är den största skyddande faktorn mot empatitrötthet. Genom medvetenheten kan man motverka och förebygga fenomenet. Viktigt anser vi också att det är med självinsikten och självkännedom som respondenterna uppvisar. Individuell arbetshandledning och stöd är förebyggande och respondenternas svar tyder på både öppenhet och behov av mera stöd och handledning. Även den självinsikt, självkännedom och reflektionsförmåga som respondenterna besitter gör att de vet vad de behöver för att må bra, vilket är en viktig faktor mot empatitrötthet. Respondenterna uppger också flera hanteringsverktyg: motion, friluftsliv, distans till arbetet, familj och vänner, ha roligt med kollegorna.

Den centralaste riskfaktorn som undersökningen påvisar är klientens berättelser men vi kan även se att kombinationen av flera riskfaktorer samtidigt är av större betydelse än enskilda. Detta ser vi även i vår teoretiska diskussion genom den symboliska beskrivningen av vattendropparna (se ovan, s. 9). Det är inte de enskilda extrema händelserna, utan den dagliga belastningen som utgör den största risken enligt våra respondenter och tidigare forskning.

Vi konstaterar också betydelsen av att vår enkät är uppbyggd med både öppna och slutna frågor, då de öppna svarsalternativen gynnat vår undersökning genom att respondenterna fritt kunnat uttrycka sina åsikter. Detta har gjort att vi i ett tidigt skede kunnat urskilja upplevelsen kring empatitrötthet och arbetsmiljörelaterad osämja, vilka vi annars riskerat att blanda ihop. Som tidigare konstaterats i arbetet kan också osämja bland personalen vara ett tecken på empatitrötthet.

I kapitlet om bemästringsstrategier beskriver vi Antonovskys KASAM-teori om hanterbarhet, begriplighet och meningsfullhet som centrala element i teorin. Hanterbarheten kan kopplas samman med både de individuella och organisatoriska faktorerna i förebyggande syfte. Respondenterna beskriver också hanterbarheten som ett nyckelord. Organisationens stöd och förståelse och den egna känslohanteringen påverkar hanterbarheten. Arbetarnas fortsatta vilja att stödja klienterna, samt den skillnad de gör



bidrar till meningsfullheten. Hur personalen upplever begripligheten kring arbetssituationen påverkar deras arbetsprestation och i sin tur hanteringsförmåga. Vi kan konstatera stor medvetenhet och förståelse hos respondenterna vilket vi ser som positivt.

Resiliensen handlar om att återupprätta, upprätthålla och förbättra. Viljan till resiliens är genomgående hos respondenterna och svaren. Svaren är eniga och påvisar stark vilja till förbättring inom många områden, viljan att hjälpa och stöda varandra, samt ha ett fungerande arbetsklimat och samarbete. Vi tolkar deras osämja som ett rop på hjälp. I vår teori beskriver vi vikten av kamrattstöd och stöd från ledarskapet som faktorer som bygger resiliens.

Det lyfts fram att arbetets miljö kan upplevas mer påfrestande än klientsituationerna. Detta återspeglar resultaten där respondenterna tänker på arbetet trots att det inte är klientrelaterat. Detta stärker våra tidigare påståenden om den rådande arbetsmiljön.

### 11.1.1 Kritisk granskning

Enkäten skickades per mejl åt vårt urval, på detta vis har vi försökt säkerställa att bara behöriga fått tillgång till enkäten. Problem som vi stötte på var att vi inte kunde stänga enkäten efter att deadline för att svara gått ut, vilket skulle kunna innebära att vi skulle ha kunnat råka ut för flera svar efter utsatt tid. Att kunna säkerställa behörigheten till enkäten skulle också kunnat ske genom att ha exempelvis lösenord till enkäten som Denscombe (2016, s. 38) rekommenderar. Det hade vi inte tillgång till med Google formulär.

Vi inser också att vår egen förförståelse kunde utföra en risk att kontaminera enkätens resultat, därför har vi varit måna om att bygga upp enkäten på ett sådant vis som inte tillåter oss att dra förhastade slutsatser. Vi har även varit två att analysera svaret och sammanställt diagrammen.

Eftersom vi har intresserat oss för empatitrötthet och kartläggningen har vi utformat enkäten för att plocka upp just det. Det som i efterhand märks på *Figur 1.3. Starka upplevelser* är att vi utelämnat vår möjlighet till att få en fördjupad förståelse i minoritetssvaren, vilket inte har någon betydelse i undersökningens resultat, men väcker forskarnas egna nyfikenhet. Eventuellt ett område för en vidare undersökning. I det stora hela har vi fått relevanta svar och inga misstolkningar av våra frågor vilket gör att vi inte upplever att vi borde ha gjort några större förändringar i enkätens upplägg.

Bland respondenternas svar är arbetsplatsens osämja återkommande. Vi har reflekterat över om vi trots allt borde ha haft en fråga angående detta eftersom även tidigare forskning och

vår teoretiska diskussion betonar arbetsmiljön som viktig. Vi gjorde den medvetna avgränsningen redan vid enkätens konstruktion för vi upplever att vi lätt skulle ha hamnat utanför vårt undersökningsområde och hamnat in på personalledningens område (*Human resources*, HR) med arbetsplatsmobbing.

Angående symptom hade vi också kunnat tillägga ett svarsalternativ ”inget av dessa”. Vi noterar i stället ett naturligt bortfall på denna fråga, där de som inte upplevt något av dessa ej svarat.

En risk med enkätutskick är att personalen på plats kan prata ihop sig och på det sättet påverka resultatet, detta är dock en enhet med skiftesarbete med få anställda per tur. Svaren återspeglar även att det varken funnits tid eller utrymme för sådan konspiration, i stället svarade en respondent att en gruppdiskussion/gruppintervju hade varit intressant. Svaren vi fått in upplever vi även väldigt individuella och återspeglar personliga åsikter.

Validiteten och reliabiliteten har vi beaktat vid uppbyggnaden av enkäten. Ett praktiskt exempel är *figur 1.1. Erfarenhet av empatitrötthet 1.2. Kunskap om empatitrötthet*, där vi särskiljer de som stött på begreppet och de som *vet* vad begreppet är. Om vi inte byggt upp enkäten på detta vis skulle vi kunnat få ett resultat där man antar att 52,9% vet vad empatitrötthet är, i stället för 35,3%. Vi har också konstruerat *figur 1.5. Arbetsrelaterade tankar* som en kontrollfråga för *figur 1.4. situationshantering*, där vi frågar samma sak på olika sätt och resultatet är samstämmigt.

### **11.1.2 Avslutande reflektioner**

Vi är tacksamma över vår samarbetspartner och den välvilja vi mött både från ledning och personal och vår svarsprocent på 85% var över förväntan. Vi ser en enhetlig vilja till förbättring och strävan till ett bättre arbetsklimat. Vi kan konstatera att respondenternas svar är enhetliga men att de kanske inte kommunicerat sinsemellan om situationen och deras mål.

Vårt interna samarbete har också fungerat utmärkt. Vi har under hela processen haft öppen kommunikation, likadana visioner och mål. Vi började i god tid med en tydlig tidsplan vilket har gjort att arbetet vuxit fram på ett naturligt sätt. Vi är särskilt nöjda med att vårt arbete uppfyller syftet men även att alla frågeställningar besvaras.

Som vidare forskning föreslår vi att man fördjupar sig i sambandet mellan utbildning och resiliens och hur man kan förebygga empatitrötthet med utbildning. Kunskap vs arbetserfarenhet?



## 12 Källor

- Antonovsky, A. (1991). *Hälsans Mysterium*, u.o, Förlaget Natur och Kultur
- Ahonen, R. (10/2017) *Suojele lasta kasaantuvilta traumoilta*, Talentia-lehti.fi [hämtad 6.8.2021]
- Asker Palmer, K. (2019). *Trauma smittar*, Helsingborg, Komlitt.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga Metoder*, Malmö, Lieber.
- Dyregrov, A. (1997). *Barn och trauma*, Lund, Studentlitteratur.
- Eliasson, A. (2018). *Kvantitativ metod från början*, Lund, Studentlitteratur.
- Eljertsson, G. (2019). *Enkäten i praktiken en handbok i enkätmetodik*, Lund, Studentlitteratur.
- Elwood, L. S., Mott, J., Lohr, J. M. & Galovski, T. E. (2011). Secondary trauma symptoms in clinicians: A critical review of the construct, specificity, and implications for trauma-focused treatment. *Clinical psychology review*, 31(1), 25-36.  
<https://doi.org/10.1016/j.cpr.2010.09.004>
- Evans, A. & Coccoma, P. (2014). *Trauma-Informed Care: How neuroscience influences practice* (1st ed.), London, Routledge.
- Fahy, A. (2007). The Unbearable Fatigue of Compassion: Notes from a Substance Abuse Counselor Who Dreams of Working at Starbuck's. *Clin Soc Work J* 35, 199–205 (2007).  
<https://doi.org/10.1007/s10615-007-0094-4>
- Figley C. R. (2002a.). *Treating Compassion Fatigue*, New York, Brunner- Routledge
- Figley, C. R. (2002b.). Compassion Fatigue: Psychotherapists' Chronic Lack of Self Care[SUP 1]. *Journal of Clinical Psychology*, 58(11), 1433–1441.  
<https://doi.org/10.1002/jclp.10090>
- Gerge, A. (2011). *Empatitrött att utveckla välmående i vård- och omsorgsyrken*, u.o, Insidan förlag
- Helmen Borge, A I. (2013). *Resiliens risk och sund utveckling*, Lund, Studentlitteratur.
- Henricson, M. (2017). *Vetenskaplig teori och Metod Från idé till examination inom omvårdnad*, Lund, Studentlitteratur.
- Ireland, C.A. & Huxley, S. (2018). "Psychological trauma in professionals working with traumatised children", *The Journal of Forensic Practice*, Vol. 20 No. 3, pp. 141-151.  
<https://doi.org/10.1108/JFP-10-2017-0045>
- Isdal, P. (2017). *Medkänslans pris*, Stockholm, Gothia

Joinson, C. (1992). Coping with compassion fatigue. *Nursing*, volume 22, issue 4, s 116-121

Kinge, E. (2015). *Empati Närvaro eller Metod*, Lund, Studentlitteratur.

Nationalencyklopedin, empati.

<http://www.ne.se.ezproxy.novia.fi/uppslagsverk/encyklopedi/lang/empati> [hämtad 2021-04-30]

Mc Fadden, P. (2020). Two sides of the coin? *International Social Work*, Vol 63(2) p.164-176

Nissinen, L. (2007). *Auttamisen rajoilla: Myötätuntouppumisen synty ja ehkäisy*, Helsingfors, Edita

Nissinen, L. (2012). *Rajansa kaikella miten estää myötätuntouppuminen*, Helsingfors, Edita

Nolte, AGW., Downing, C., Temane A. & Hastings-Tolsma, M. (2017). Compassion fatigue in nurses: A metasynthesis. *J Clin Nurs*. 2017;26:4364–4378.  
<https://doi.org/10.1111/jocn.13766>

Röst Riben, A. & Nordenhed, C. (2021). *Kris och potentiellt Trauma: förstå och stötta utsatta barn* Stockholm, Gothia

Saakvitne, K. W. (2002). Shared trauma: The therapist's increased vulnerability.

*Psychoanalytic dialogues*, vol12(3), 443-449.

Stebnicki, Mark A., 2008. *Empathy Fatigue: Healing the Mind, Body, and Spirit of Professional Counselors*, Springer Publishing Company,. ProQuest Ebook Central,  
<https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.novia.fi/lib/novia-ebooks/detail.action?docID=423618>.

Svensk MeSH Svensk MeSH (ki.se) [hämtad 3.12.2020]

Tamm, M. (2012). *Psykosociala teorier vid hälsa och sjukdom*, Lund, Studentlitteratur

Toivola, K. (2004). Myötätuntouppumuus – auttajan työn työperäinen riski Suomen työterveyslääkäriyhdistys r.y. 22(3):330-332

Tenk.fi [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf) [hämtad 12.9.2021]

Thl. Fi [hämtad 10.5.2021]

Unicef.fi [hämtad 3.8.2021]

Finlands författningssamling

Barnskyddslagen 2007/417 [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi) [hämtad 6.8.2021]

# En studie av vårdpersonalens uppfattningar kring empatitrötthet / Tutkimus sosiaalihuollon ammattilaisten käsityksistä myötätuntopuupumisesta

## 1. Kön/Sukupuoli

Markera endast en oval.

- Kvinna/Nainen
- Man/Mies
- Annat/Muuta

## 2. Utbildning/Koulutus

---

---

---

---

---

## 3. Dina år inom barnskyddet/Montako vuotta lastensuojelussa?

---

---

---

---

---

4. Har du tidigare stött på begreppet empatirötthet? /Oletko ennen kuullut myötätuntopuutumisesta?

*Markera endast en oval.*

- Ja/Kyllä  
 Nej/Ei  
 Vet inte/En tiedä

5. Vet du vad empatirötthet är? /Tiedätkö mitä myötätuntopuutus on?

*Markera endast en oval.*

- Ja/Kyllä  
 Nej/Ei  
 Kanske/Ehkä

6. Finns det någon upplevelse i ditt arbete som har påverkat dig starkt? /Oletko kokenut jotain työssäsi mitä on vahvasti vaikuttanut sinuun?

*Markera endast en oval.*

- Ja/Kyllä  
 Nej/Ei  
 Kanske/Ehkä

7. Finns det situationer som är klientrelaterade som du upplever att kan vara svåra att lämna på jobbet? /Onko olemassa tilanteita koskien asiakkaita jotka ovat vaikeita jättää töissä?

*Markera endast en oval.*

- Ja/Kyllä  
 Nej/Ei  
 Vet inte/En tiedä



8. Har du under de senaste 6 månaderna tänkt på jobbet på fritiden?/Oletko ajatellut työstäsi vapaaajalla viimeisessä kuudessa kuukaudessa?

Markera endast en oval.

- Nej/Ei
- Ja, men sällan/Kyllä, mutta harvoin
- Ja, ofta/Kyllä, usein

9. Om du tänkt på jobbet har det varit relaterat till klienter?/Jos olet ajatellut työstäsi, liittyykö lapset siihen?

Markera endast en oval.

- Ja/Kyllä
- Nej/Ei

10. Om du tänkt på jobbet har det varit på grund av någon av dessa faktorer?/Jos olet miettinyt työstäsi, johtuiko se seuraavista tekijöistä?

Markera alla som gäller.

- Direkt våld/Väkivaltaa
- Fult språk/Ruma kieli
- Hot om våld/Väkivallan uhka
- Klientens berättelser/Asiakkaan kertomukset
- Flera ovannämnda/Moni näistä
- Annat/Muuta

11. Om du svarade annat eller flera, motivera gärna/Jos vastasit muuta tai monta vastausta, kerro lisää

---

---

---

---

---

12. Forskningen visar att om man blir känslomässigt belastad finns det risk för empatitrötthet. Har du upplevt något av dessa det senaste året på grund av arbetet? / Tutkimukset kertovat, että jos koet emotionaalista stressiä, on olemassa myötätuntouupumuksen vaara. Oletko kokenut jotain näistä viimeisen vuoden aikana työn takia?

Markera alla som gäller.

- Koncentrationssvårigheter/Keskittymisvaikeudet
- Sömnstörningar/Unihäiriöt
- Svårigheter med känslöhantering/Tunteiden hallinta
- Värk/Särkyjä
- Illamående/Pahoinvointi

13. Tror du att du har upplevt empatitrötthet någon gång? / Luuletko että olet kokenut myötätuntouupumusta joskus?

Markera endast en oval.

- Ja/Kyllä
- Nej/Ei
- Kanske/Ehkä

14. Vem talar du med vid svåra situationer? / Kenelle puhut raskaista asioista?

Markera alla som gäller.

- Ingen/Ei kukaan
- Förmannen/Esimiehen
- Ventilerar i kafferummet eller kansliet/ Purkautuu kahvitaucolla tai kanslissa
- Utvald arbetskamrat/Tietyt työkaverin kanssa
- Arbetshandledning/Työnohjaus

15. Har du någon gång fått individuell arbetshandledning?/Oletko joskus saanut henkilökohtaisen työohjauksen?

*Markera endast en oval.*

- Ja/Kyllä  
 Nej/Ei

16. Om nej, önskar du få det?/Jos ei, toivoisitko saada?

*Markera endast en oval.*

- Ja/Kyllä  
 Nej/Ei  
 Kanske/Ehkä

17. Upplever du stöd från förmannen/arbetsgivaren vid svåra arbetssituationer?/Koetko että saat esimiehen/työantajan tukea hankaloissa tilanteissa?

*Markera endast en oval.*

- Ja/Kyllä  
 Nej/Ei  
 Vet inte/En tiedä

18. Önskar du mera stöd/förståelse i arbetet?/Toivotko työssäsi enemmän tukea/ymmärrystä?

*Markera endast en oval.*

- Ja/Kyllä  
 Nej/Ei  
 Kanske/Ehkä

19. Motivera gärna ditt svar på föregående fråga/Kerro mielummin lisää

---

---

---

---

---

20. Finns det faktorer som minskar arbetsmotivationen, i såfall vad?/Onko olemassa tekijöitä jotka vähenevät työmotivaatiota? Jos on mitkä ne ovat?

---

---

---

---

---

21. Tycker du att empatiförmåga är en risk i ditt arbete?/Koetko että myötätuntopuutos on riski työssäsi?

*Markera endast en oval.*

- Ja/Kyllä
- Nej/Ei
- Kanske/Ehkä

22. Motivera gärna föregående fråga/Kerro mielummin lisää

---

---

---

---

---

23. Vad gör du för att undvika empatirötthet (vad får dig att må bra)?/Mitä teet estääksesi myötätuntopumuudesta (millä tavalla voit hyvin)?

---

---

---

---

---

24. Här har du möjlighet att skriva övriga tankar kring ämnet/Sinun ajatuksesi aiheesta

---

---

---

---

---

---

Det här innehållet har varken skapats eller godkänts av Google.

Google Formulär