

Emma Mathilde Fladen Lie

Empatiens pris The Price of Empathy

"Hva innebærer det å utøve empati i profesjonelt sosialt arbeid?"

"What does practicing empathy in professional social work entail?"

Bacheloroppgave i Bachelor i sosialt arbeid (sosionom)

Veileder: Gunnhild Vist

Mai 2024

Emma Mathilde Fladen Lie

Empatiens pris The Price of Empathy

"Hva innebærer det å utøve empati i profesjonelt sosialt arbeid?"

"What does practicing empathy in professional social work entail?"

Bacheloroppgave i Bachelor i sosialt arbeid (sosionom)

Veileder: Gunnhild Vist

Mai 2024

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Institutt for sosialt arbeid



Kunnskap for en bedre verden

SAMMENDRAG

Empati er sentralt i sosialt arbeid da det kan legge grunnlaget for meningsfull interaksjon mellom sosialarbeidere og brukere, styrke tillitsforholdet i relasjonen og på denne måten fremme sosial endring og myndiggjøring av mennesker. Ved at empati muliggjør forståelse av andre, er ferdigheten avgjørende i mellommenneskelige relasjoner. Denne teksten søker å utforske hva det innebærer å utøve empati i profesjonelt sosialt arbeid. Med utgangspunkt i et systematisk litteratursøk, benyttes en definisjon som beskriver empatiutøvelse med fire byggesteiner. Byggesteinene danner til sammen et grunnlag for å forstå hva som ligger i ens evne til å utøve empati. Å regulere egne følelsesmessige reaksjoner, å kunne skille egne følelser fra andres og å ta den andres perspektiv, er sentrale deler av empatiutøvelse. Med bakgrunn i kunnskapen om hva empati innebærer, drøftes det hvilke flere dimensjoner av empati som tillegges en profesjonell sosialarbeider. Dette gjøres ved å sammenligne empati i private relasjoner, med hvordan empatiutøvelse kan utspilles i praksis for en profesjonell sosialarbeider. I denne sammenhengen drøftes betydningen av empati i sosialt arbeid, samt hvordan ferdigheten kan betraktes som tosidig, der det kan være en ressurs, men også innebære risiko for at den profesjonelle opplever å bli utbrent. Sosialarbeideres profesjonelle empati innebærer å bruke personlig integritet og teoretisk kunnskap. I møte med mennesker i vanskeligstilte situasjoner, kan sosialarbeidere erfare at de må regulere sine følelsesmessige reaksjoner til et passende uttrykk i arbeidskonteksten. Samtidig må de anvende analytiske ferdigheter og teoretisk kunnskap for å kunne få en helhetlig forståelse av tjenestemottakernes situasjon. Dette innebærer å kunne tolke brukernes utfordringer og behov fra et faglig perspektiv og legge til rette for en hensiktsmessig arbeidsrelasjon. Balansen mellom de fire byggesteinene kan utgjøre helhetlig empatiutøvelse, og bidra til å oppnå formålet med arbeidsrelasjonen.

ABSTRACT

Empathy is important in social work as it can make the foundation for meaningful interaction between social workers and clients, strengthen the trust in the relationship and in this way promote social change and empowerment. Empathy plays a crucial role in interpersonal relationships by facilitating the understanding of others. This text seeks to explore what empathy in professional social work implies. Based on a systematic literature search, this text adopts a definition that explains empathy through four building blocks. Together, these building blocks form the foundation for understanding one's ability to practice empathy. Regulating one's own emotional reactions, discerning between one's own emotions and those of others, and taking other people's perspective are central parts of practicing empathy. Based on the knowledge of what empathy entails, it is discussed what other dimensions of empathy that are attributed to a professional social worker. This is done by comparing empathy in private relationships, with how the skill can be played out in practice for a professional social worker. In this context, the significance of empathy in social work is discussed, alongside with how the skill can be seen as both a resource and a risk, as it can potentially lead to burnout for the social worker. Social workers' professional empathy involves using personal integrity and theoretical knowledge. When meeting people in disadvantaged situations, social workers must sometimes regulate their emotional reactions to an appropriate expression. They must also apply analytical skills and theoretical knowledge to be able to gain a comprehensive understanding of the client's situation. This entails the ability to interpret the clients' challenges and needs from a professional standpoint and facilitate a constructive working relationship. The balance between the building blocks of empathy can constitute a holistic practice of empathy and contribute to achieve the purpose of the working relationship.

Innholdsfortegnelse

1.0 INTRODUKSJON.....	5
1.1 INNFORING I TEMA OG PRESENTASJON AV PROBLEMSTILLING.....	5
1.2 HVORDAN OPPGAVEN ER OPPBYGD.....	6
2.0 METODE	9
2.1 LITTERÆR OPPGAVE	9
2.2 SØKEPROSESSEN.....	9
2.3 KILDEKRITIKK OG FORSKNINGENS RELEVANS	10
3.0 TEORI OG HOVEDTREKK I LITTERATUR.....	13
3.1 EMPATIENS FIRE BYGGESTEINER	13
3.2 PROFESJONSUTØVER OG PROFESJONELL SOSIALARBEIDER.....	14
3.3 SOSIALT ARBEID OG RELASJONER	15
3.4 UTBRENTHET OG EMOSJONELT ARBEID.....	17
4.0 EMPATI I PROFESJONELT SOSIALT ARBEID.....	19
4.1 EMPATIENS BYGGESTEINER FOR EN PROFESJONELL SOSIALARBEIDER	19
4.2 EMPATIENS TOSIDIGHET	23
4.3 EMPATIENS BETYDNING FOR SOSIALT ARBEID	25
5.0 AVSLUTNING	29
6.0 LITTERATURLISTE.....	31

1.0 INTRODUKSJON

1.1 Innføring i tema og presentasjon av problemstilling

Evne til empati er nødvendig i utøvelsen av sosialt arbeid, men hvordan en sosialarbeider kan ha empati er interessant å se nærmere på. Jeg forstår empati som et menneskes evne til å forstå andres erfaringer, følelser og tanker, og at denne evnen er av avgjørende betydning for å forme og styrke forbindelsene mellom mennesker. I oppgaven vil jeg benytte definisjonen av empati som Wagaman et al. (2015) har tatt i bruk, og den vil jeg presentere i litteraturdelen. Empati spiller en avgjørende rolle i etableringen og vedlikeholdet av mellommenneskelige relasjoner ved å muliggjøre forståelse av andre (Wagaman et al., 2015, s. 203). Derfor er ferdigheten grunnleggende for å danne et samfunn hvor mennesker fungerer sammen. I arbeid som innebærer samhandling med mennesker i sårbare situasjoner, kan det hevdes at empatiutøvelse krever både hengivenhet, følelsesmessig engasjement og profesjonelt ansvar.

Mine erfaringer fra praksisplassen ved rus- og psykiatrispolig og som frivillig i FIRE, vekket interesse for hvordan sosialarbeidere kan opprettholde profesjonell empati. Mens Botiltaket er et tilbud for mennesker med tunge psykiske utfordringer, er FIRE et rusfritt lavterskeltilbud for mennesker som søker å bygge nettverk gjennom ulike aktiviteter. En fellesnevner er den tette og langvarige kontakten med brukere/deltakere, hvor miljøarbeid og individuelle samtaler utgjør vesentlige elementer. Der Botiltaket har tydelige grenser mellom arbeidstid og privatliv, kan FIRE betraktes som et "24/7"-engasjement hvor de ansatte selv bestemmer hvor tilgjengelig de ønsker å være for medlemmene utenfor fast arbeidstid. Til tross for betydelige forskjeller på arbeidsplassene, kan evnen til empati med brukere/deltakere beskrives som avgjørende på begge steder. Basert på mine observasjoner av hvordan ansatte håndterte profesjonell empati og privatliv på to ulike arbeidsplasser, oppstod interessen for å utforske hva som ligger i profesjonell empati, betydningen av empati for arbeidsutførelsen og mulige utfordringer knyttet til ferdigheten.

Wagaman et al. (2015, s. 203) beskriver evne til empati som en kritisk ferdighet i sosialt arbeid. Ekeman og Halpern (2015, s.633) påpeker at ferdigheten kan virke emosjonelt belastende og innebære risiko for utbrenthet i hjelpeprofesjoner. Dette belyser at empatiens rolle i sosialt arbeid kan beskrives som tosidig, da den muliggjør en dypere innsikt og forståelse av brukerens situasjon og er viktig i det relasjonelle arbeidet, og samtidig kan

utgjøre risiko for utbrenthet. Det kan hevdes at det ikke finnes en manual for hvordan en profesjonell kan ha empati med brukere. Derfor kan det være hensiktsmessig å utforske hvilke dimensjoner som ligger i å utøve empati i en profesjonell kontekst. Dette er relevant for sosialt arbeid ved at det kan bidra til en bredere forståelse av empatiens rolle i arbeidet, samt sette søkelys på hvordan empatiske ferdigheter kan forvaltes for å optimalisere profesjonell praksis og redusere utbrenthet.

Med bakgrunn i empatiens kompleksitet, kombinert med dens merkelapp som en kritisk ferdighet i hjelpeprofesjoner, søker jeg etter å utforske hvilke dimensjoner som ligger i å utøve profesjonell empati i sosialt arbeid. Derfor er min problemstilling:

Hva innebærer det å utøve empati i profesjonelt sosialt arbeid?

1.2 Hvordan oppgaven er oppbygd

Oppgaven er inndelt i fire kapitler, der første kapittel er introduksjon. I andre kapittel vil jeg gjennomgå metoden som er benyttet i den litterære oppgaven, beskrive søkeprosessen og evaluere den valgte litteraturen. Kapittel tre består av en teori- og litteraturdel, der jeg vil redegjøre for definisjonen av empati jeg har valgt å benytte. Etersom definisjonen er kompleks, er det hensiktsmessig å bryte den opp før jeg kan drøfte problemstillingen. Dette gjør jeg ved å gi en oversikt over de fire byggesteinene definisjonen benytter for å beskrive menneskes evne til å utøve empati. For å kunne drøfte hva disse komponentene innebærer for en profesjonell utøvelse av empati, vil jeg gjøre rede for hva en profesjonsutøver er. Dette vil gi rammer for å diskutere de ulike dimensjonene ved profesjonell empatiutøvelse i kontrast til generell eller privat empati. Deretter vil jeg avgrense profesjonsbegrepet til sosialt arbeid, for å kunne drøfte betydningen av empatiske ferdigheter for profesjonelle sosialarbeideres ekspertområde. Jeg vil også redegjøre for begrepet utbrenthet, og presentere sammenhengen mellom empati og utbrenthet.

I kapittel fire vil jeg benytte de fire byggesteinene av empatiferdigheten for å drøfte menneskers generelle empati og sammenligne med en profesjonell sosialarbeiders empati. Dette kan belyse hvilke flere dimensjoner en profesjonell kontekst tillegger ferdigheten. Med generell eller privat empati menes de allmenne normative kravene som en borger må ha for å fungere i et mellommenneskelig samfunn. Med profesjonell empati menes de empatiske ferdighetene som forventes av en profesjonsutøver i en faglig kontekst. For å sammenligne

generell empati med profesjonell empati vil en kontekst fra perspektivet til en sosialarbeider på akutt ungdomsinstitusjon bli eksemplifisert. Hensikten med dette er å gi konkrete eksempler på hvordan empati kan utfolde seg i en sosialarbeiders arbeidshverdag, som kan bidra til en bredere forståelse av empatiferdigheten i profesjonell sammenheng. Til slutt vil jeg drøfte hvorvidt empati kan beskrives som tosidig, der ferdigheten både kan styrke arbeidsrelasjonen, men også utgjøre risiko for utbrenthet, samt hvordan empatiske ferdigheter kan forvaltes for å optimalisere profesjonell praksis i sosialt arbeid. I avslutningen vil jeg oppsummere de viktigste funnene fra drøftingen.

2.0 METODE

2.1 Litterær oppgave

En litterær oppgave kjennetegnes ved at du innhenter data fra eksisterende teori, fagkunnskap og forskning (Dalland, 2017). Dalland (2017) beskriver at den bør bestå av kumulativ forskningsaktivitet, som vil si at drøftelsen baserer seg på andres arbeid. Av den grunn har jeg gjennomført et systematisk litteratursøk for å finne litteratur med relevant informasjon og innsikt for å belyse og besvare problemstillingen.

2.2 Søkeprosessen

For å finne relevant litteratur har jeg gjennomført et systematisk litteratursøk ved å benytte meg av databasen Oria. Ved bruk av Oria har jeg gjennomført søk med ulike søkeord i kombinasjon med hverandre, der det første søket innebar følgende søkeord: «sosialarbeider», «social worker», «profesjonell», «professional», «empathy», «empati», «objektiv» og «objectivity». På bakgrunn av at jeg fikk 74 329 treff på søket, valgte jeg å avgrense søket til «fagfelleverdert tidsskrift». Deretter ble antall treff redusert til 46 565. Ettersom omfanget var stort, avgrenset jeg tidsrammen til treff fra 2014 til 2024, og antall treff ble til 23 653. Videre avgrenset jeg det samme søket til norsk språk, og fikk 63 treff. Selv om antallet ble mer håndterbart når jeg avgrenset til norsk, opplevde jeg at litteraturen ikke definerte empatibegrepet grundig.

Jeg endret søkeordene til «sosialarbeider», «social worker», «profesjonell», «professional», «empathy», «empati», «burnout», «utbrent», «secondary traumatization» og «sekundærtraumatisering». I tillegg avgrenset jeg søket til «fagfelleverdert tidsskrift», engelsk språk og tidsramme fra 2014 til 2024. Dette søket ga 358 treff, og i gjennomgangen av treffene fant jeg relevant litteratur som definerte empatibegrepet og kunne hjelpe meg å besvare problemstillingen. Med de samme søkeordene avgrenset jeg også til emner innenfor «Social sciences», som resulterte i 220 treff, der jeg også fant relevant forskning som kunne bidra til besvarelsen av problemstillingen. I de utvalgte artiklene har jeg gjennomført litteraturlistene for å finne annen relevant litteratur. Jeg har også lett i relevant pensum fra emner vi har hatt i Bachelor i Sosialt arbeid, og blitt anbefalt litteratur av medstudenter, kolleger og veilederen min i bachelorprosessen.

2.3 Kildekritikk og forskningens relevans

Søkeordene ble nøye utvalgt for å sikre relevans for oppgavens tema, og jeg brukte termene som utgangspunkt gjennom hele prosessen med å finne litteratur. Jeg har inkludert oversatte søkeord på både norsk og engelsk, med hensikt for å utvide rekkevidden av relevant litteratur og forskning som kan bidra til en mer omfattende forståelse av empatiutøvelse i sosialt arbeid. Jeg avgrenset søket til fagfellevurderte artikler for å sikre at litteraturen var av høy kvalitet og basert på pålitelig og troverdig forskning. Valget om å avgrense tidsrammen ble tatt for å inkludere nyere forskning og litteratur som reflekterer den siste utviklingen innen temaet. Dette bidro også til å begrense omfanget av treff og gjøre det mer håndterbart å finne relevante artikler. I tillegg til dette, hjalp avgrensningen til sosialvitenskap meg med å finne oppdaterte og troverdige forskningsresultater som er relevante for mitt tema.

Etter å ha utforsket tidligere pensum fra undervisningen for å se om det fantes noe som passet til temaet mitt, la jeg merke til at begrepet "empati" ble nevnt i flere av pensumbøkene, men at hva som ligger i begrepet ikke ble definert tydelig. Dette mønsteret gjentok seg også når jeg utførte søk med avgrensning til norsk språk i databasen Oria. Derfor er litteraturen jeg har valgt hovedsakelig engelskspråklig, da jeg opplevde at empatibegrepet ble grundigere definert i de engelskspråklige artiklene jeg fant. Med bakgrunn i at litteraturen som anvendes er engelskspråklig, vil jeg ikke oversette definisjonen og begrepene for de ulike komponentene i empati fra engelsk til norsk. Dette valget er tatt for å unngå mistolkning og sørge for god begrepsavklaring. Jeg hadde i tillegg fokus på å finne litteratur som utforsker både utfordringer og muligheter ved bruk av empati i hjelpeprofesjoner, for å danne en helhetlig forståelse av hvordan ferdigheten kan påvirke sosialarbeideres praksis. Derfor bestemte jeg meg etter hvert for å inkludere termer som "utbrent" og "sekundærtraumatisering" på både norsk og engelsk, med hensikt i å finne litteratur som tematiserer mulige konsekvenser av empatiutøvelse i sosialt arbeid. Selv om noe av den valgte litteraturen presenterer perspektiv fra andre arbeidskontekster enn det som er eksemplifisert i oppgaven min, valgte jeg å inkludere litteraturen da den tematiserer de samme aspektene som jeg er opptatt av. Jeg har for eksempel benyttet en artikkel med arbeidskontekst fra medisinske sosialarbeidere på akuttmottak, da litteraturen tematiserer empatiens betydning for pasientomsorg, og sammenhengen mellom empatiutøvelse og utbrenthet. Selv om arbeidskonteksten i artikkelen er forskjellig fra eksempelet jeg bruker, kan behovet for empati og de potensielle risikoene for utbrenthet ha likheter på tvers av ulike arbeidskontekster. Ved å undersøke slike sammenhenger kan jeg få en mer helhetlig forståelse av empatiens betydning i sosialt arbeid.

Etter å ha gjennomført søket mitt, opplevde jeg at jeg hadde funnet det jeg trengte, og bestemte meg for å begrense meg til kun Oria-databasen, pensumlister og anbefalinger, uten å utvide søket ytterligere i andre databaser. Dette valget var påvirket av temaets kompleksitet og et ønske om å fordype meg i den litteraturen jeg hadde funnet, og utforske definisjonen jeg har valgt å benytte grundig. Med bakgrunn i at opplevelsen av empati er subjektiv, var jeg også bevisst på at litteratur kan ha ulik forståelse og ulik definisjon av empati. Jeg har valgt å benytte den samme definisjonen av empatibegrepet som Wagaman et al. (2015) beskriver i deres artikkel, som utforsker forholdet mellom empatikomponenter og utbrenthet blant sosialarbeidere. Selv om definisjonen ikke er forfatterens egen, har jeg valgt å benytte ordrett den samme definisjonen som Wagaman et al. (2015), på bakgrunn av at jeg vil bruke byggesteinene i empati slik de har beskrevet dem. Etersom empati kan ha ulike tolkninger avhengig av kontekst og perspektiv, kan dette bidra til en bedre forståelse av hva Wagaman et al. (2015) legger til grunn for de ulike byggesteinene i empati.

3.0 TEORI OG HOVEDTREKK I LITTERATUR

3.1 Empatiens fire byggesteiner

Opgaven vil benytte følgende definisjon av empatibegrepet:

«Empathy is a multidimensional process involving cognitive and affective components of understanding and identifying with the thoughts, feelings, and emotional states of others» (Batson, 2011; Gibbons, 2011, referert i Wagaman et al., 2015, s. 203).

Jeg forstår definisjonen som at det er to hovedkomponenter som er involvert i empatisk respons, bestående av et affektivt og et kognitivt aspekt, der prosessen dreier seg om et menneskes evne til å forstå andres erfaringer, emosjonelle tilstander, følelser og tanker. Med bakgrunn i et omfattende og komplekst begrep, er det hensiktsmessig å bryte opp definisjonen. Empati består av fire subjektivt opplevde byggesteiner, som beskrevet av Wagaman et al. (2015, 203). De hevder at disse inkluderer *affective response*, *self-other awareness*, *perspective taking* og *emotion regulation*. Av de fire byggesteinene er *affective response* en affektiv komponent, mens de resterende er kognitive (Wagaman et al., 2015, s. 203). Jeg vil redegjøre for definisjonens fire byggesteiner for å gi innsikt i hvordan mennesker opplever og utøver empati.

Den fysiologiske komponenten av empati er *affective response*, og omfatter den ubevisste og automatiske prosessen med å speile en annen persons handlinger eller følelser (Wagaman et al., 2015, s. 203). Dette kan beskrives som de følelsesmessige reaksjonene som oppstår når vi speiler andre, og handler om den spontane reaksjonen et menneske opplever når den ser andre mennesker oppleve sorg, glede, smerte eller andre følelser. Grunnet det automatiske speilingsmønsteret som skjer ubevisst, kan et menneske oppleve en trang til å gråte i nærværet til en annen som gråter (Wagaman et al., 2015, s. 203). Derfor kan det hevdes at det affektive aspektet av empati skjer ubevisst og automatisk. Allikevel kan de andre byggesteinene i empati bidra til å håndtere ens fysiologiske reaksjon, ved at et menneske kan forstå og tolke en annens opplevelse gjennom kognitive prosesser.

Self-other awareness, *perspective taking* og *emotion regulation* er de tre kognitive byggesteinene av evne til empati (Wagaman et al., 2015, s. 203). *Self-other awareness* dreier seg om et menneskes evne til å forstå og gjenkjenne egne tanker og følelser, og samtidig

mestre å skille det fra andre (Wagaman et al., 2015, s. 203). *Perspective taking* inkluderer evnen til å ta andres perspektiv, forstå deres opplevelser, og samtidig være bevisst på skillet mellom en selv og den andre (Wagaman et al., 2015). Dette innebærer å skape en mental forståelse av hva den andre personen opplever, og anses ofte som en kritisk faktor for å utløse empati (Haslekås, 2015, s. 34). *Emotion regulation* omhandler et menneskes evne til å regulere eller kontrollere egne følelser (Wagaman et al., 2015, s. 204). Dette belyser at de tre kognitive byggesteinene av empatiferdigheten dreier seg om de mentale prosessene som kreves for å forstå og tolke andres følelser, tanker og perspektiver. Mens de affektive aspektene innebærer fysiologisk speiling av andres følelser, kan de kognitive aspektene hevdes å involvere evne til å forstå, tolke og respondere på en fornuftig måte.

Balansen mellom de fire komponentene er avgjørende for utøvelse av empati i sin helhet (Wagaman et al., 2015, s. 204). Dette innebærer å være bevisst på egne emosjonelle grenser og reaksjoner, å kunne skille mellom våre egne følelser og andres, å ta andres perspektiv, og å kunne regulere våre egne følelser for å gi en passende respons. I tillegg er det viktig å understreke at komponentene er subjektivt opplevde, ved at de er avhengig av utøverens egne opplevelser, tolkninger og perspektiver.

3.2 Profesjonsutøver og profesjonell sosialarbeider

En profesjonsutøver er en yrkesutøver med spesifikke, faglige ekspertområder og tilknytning til høyere forskning og utdanning (Molander & Terum, 2008, s. 13). Profesjoner representerer en distinksjon mellom hverdagslivet og ekspertområder, og beskrives som en formidlingsinstans som anvender teoretisk kunnskap for konkrete praktiske formål (Molander & Terum, 2008, s. 14). Molander og Terum (2008) hevder at dette innebærer et tillitsbasert ansvar, der de profesjonelle har et ansvar for å håndtere brukernes saker på en optimal måte. En profesjon indikerer en forventning om at utøverne utviser profesjonalitet gjennom spesifikk kunnskap og kompetanse på sitt område (Molander & Terum, 2008, s. 17). Dette understreker at med en profesjonstittel følger en forventning om kompetanse og dyktighet innenfor det aktuelle fagområdet. Dermed blir en profesjonsutøver tillagt en forpliktelse til å anvende sin ekspertise til det beste for brukerne de betjener.

Sosialt arbeid som profesjon handler om problemløsning i mellommenneskelige relasjoner, å fremme sosial endring og myndiggjøring av mennesker for å øke deres livskvalitet (Hansen et

al., 2017, s. 40). Hansen et al. (2017) beskriver sosialarbeidere som formidlere mellom systemer og mennesker i vanskeligstilte situasjoner, derfor vektlegger de betydningen av den profesjonelles evne til å møte mennesker i vanskeligstilte situasjoner med kompetanse. Dermed har profesjonelle sosialarbeidere et ansvar for å møte mennesker med ulike utfordringer på en kompetent måte. Dette inkluderer å håndtere komplekse sosiale problemer og arbeide for å forbedre livssituasjonen til menneskene de møter i arbeidet. Dette innebærer å inneha analytiske ferdigheter for å både kunne tolke brukerens opplevelse av situasjonen best mulig, og samtidig forstå det i lys av kunnskap om slike situasjoner (Kleppe, 2015, s. 148). Kvaliteten på profesjonaliteten omfatter også å kunne møte mennesker med empati og følelsesmessig innlevelse (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 95). Ifølge Gunnarsdottir og Studsrød (2019, s.96) er følelsesmessige aspekter kjernen av sosialt arbeid, men de blir sjeldent omtalt og belyst i forskning. De hevder at sosialfaglig profesjonalitet innebærer utøverens kompetanse i å bruke egne følelser og seg selv i arbeidet, og at forståelsen av de følelsesmessige aspektene er avgjørende for å oppnå god profesjonsutøvelse. I tillegg kreves det at sosialarbeidere behersker kommunikasjon og samhandling i ulike situasjoner (Hansen et al., 2017, s. 37). Hansen et al. (2017) beskriver at en sosialarbeider utøver profesjonell kompetanse i praksis gjennom handlingskompetanse. Handlingskompetanse innebærer ikke bare å bruke generell kompetanse og teoretisk kunnskap, men også å kunne tilpasse og utvikle ny kompetanse som er relevant for den spesifikke situasjonen (Hansen et al., 2017, s. 37). Dette belyser at profesjonelt sosialt arbeid i praksis både innebærer personlig integritet og profesjonelle ferdigheter i ulike situasjoner, og at dette må tilpasses konteksten der arbeidet utføres. Sosialarbeideres ekspertise omfatter derfor å benytte egne følelser, personlige egenskaper og teoretisk kunnskap for å forstå og håndtere komplekse sosiale problemstillinger. En sentral kompetanse for å muliggjøre dette er å utvikle og opprettholde gode relasjoner med brukere.

3.3 Sosialt arbeid og relasjoner

Relasjoner blir ofte betraktet som kjernen i sosialt arbeid (Levin & Ellingsen, 2015, s. 112). Levin og Ellingsen (2015, s.115) understreker at relasjonsarbeidet i kontakten mellom sosialarbeider og bruker er uunnværlig. Derfor vektlegger de betydningen av kontaktetablering for det videre arbeidet, der tillitsbygging er en viktig del av denne fasen. I noen tilfeller oppstår tillit mellom sosialarbeider og bruker naturlig og andre ganger må sosialarbeideren bruke mye tid på å etablere tillit (Levin & Ellingsen, 2015, s. 115). Levin og

Ellingsen (2015, s. 115) påpeker også at det også kan være situasjoner der tillit ikke oppnås, og sosialarbeideren må drive endringsrettet arbeid uten å ha en tillitsbasert relasjon som grunnlag. Selv i tilfeller der brukeren mangler tillit til sosialarbeideren og ikke ønsker å samarbeide, er sosialarbeideren bundet av et mandat i henhold til det gjeldende lovverket (Levin & Ellingsen, 2015, s. 115). En situasjon kan eksempelvis være en sosialarbeider i barnevernet som er pålagt til å møte og prate med en motvillig forelder uten tillit til barnevernet, for å følge opp en bekymringsmelding angående deres barn (Levin & Ellingsen, 2015, s. 115). Dette belyser at sosialt arbeid kan omfatte relasjonsarbeid uten gjensidighet. Selv i tilfeller med manglende tillit og motstand i møte med mennesker, er sosialarbeidere fortsatt bundet av sitt lovpålagte mandat til å utføre arbeidet. Levin og Ellingsen (2015, s. 116) hevder at arbeidsrelasjonen primært er sosialarbeiderens ansvar. Derfor vektlegger de betydningen av at sosialarbeidere har kunnskap om faktorer som kan påvirke relasjonen til brukeren i sosialt arbeid.

En sosialarbeiders relasjonskompetanse er avgjørende for å etablere et fundament som muliggjør målrettet bistand og veiledning. Relasjonskompetanse handler om utøverens kapasitet til å etablere, utvikle, opprettholde og gjenopprette kontakt med mennesker (Hansen et al., 2017, s. 37). Hansen et al. (2017, s37) beskriver at dette innebærer å bruke både teoretisk kunnskap og egen personlighet til å bygge tillit og kunne påvirke brukerens relasjoner til andre viktige personer i deres liv. Forskning har gjentatte ganger påvist betydningen av empati i hjelperelasjoner (Schulman, 2018, s. 228). Schulman (2018) sine egne funn indikerer at sosialarbeiderens evne til empati bidrar til en god arbeidsrelasjon til brukeren, og bedrer den profesjonelles mulighet til å gi god veiledning. Ferdigheten bidrar også til å holde samtalen meningsfull og legger til rette for at brukeren kan investere følelser i den (Schulman, 2018, s. 219). Dette belyser at sosialarbeideres empatiske ferdigheter kan bidra til å styrke relasjonen til brukeren, og på denne måten åpne for at den profesjonelle kan drive endringsrettet samarbeid med brukeren. Ifølge Schulman (2018) øker sosialarbeiderens evne til empati når den blir brukt aktivt, og at den gradvis kan forbedres gjennom livserfaring og yrkeserfaring. Gjennom økt eksponering for ulike situasjoner og mennesker, kan sosialarbeideren utvikle en bredere forståelse av mangfoldet i brukeres livssituasjoner og behov. Dette kan også inkludere at sosialarbeidere oppdager sine egne følelser knyttet til problemene brukerne strever med, og i enkelte tilfeller kan brukers situasjoner berøre uløste problemer i sosialarbeiderens eget liv (Schulman, 2018, s. 207). Ekman og Halpern (2015)

fastslår også empati som kritisk i hjelperelasjoner, men hevder samtidig at ferdigheten kan utgjøre risiko for utbrenthet.

3.4 Utbrenthet og emosjonelt arbeid

Forskning antyder at en av de største risikofaktorene for å utvikle profesjonell utbrenthet er arbeid innenfor yrker som involverer mellommenneskelig interaksjon og tjenesteyting (Newell & MacNeil, 2010, referert i Wagaman et al., 2015, s. 202). Ekman og Halpern (2015) påpeker at yrkesutøvere innen mellommenneskelig helsearbeid ofte blir drevet av muligheten til å utvise empati og medfølelse med brukere, noe som kan gi en følelse av meningsfullt arbeid. Samtidig påpeker de at dersom yrkesutøvere opplever at de ikke klarer å håndtere situasjoner tilstrekkelig eller gi tilstrekkelig hjelp over lengre tid, kan det føre til opplevelse av utbrenthet (Ekman & Halpern, 2015, s. 634). Utbrenthet oppstår når en person føler seg følelsesmessig utmattet, distansert fra arbeidet og opplever en følelse av faglig utilstrekkelighet (Wagaman et al., 2015, s. 201). Wagaman et al. (2015) beskriver at dette skjer som et resultat av krevende og følelsesmessig utfordrende interaksjoner med brukere, som til slutt hindrer en i å utføre selv de mest grunnleggende personlige og profesjonelle oppgaver. Utbrenthet blant sosialarbeidere blir vanligvis betraktet som en gradvis prosess som ikke oppstår plutselig eller på grunn av en enkelthendelse, men det bygger seg heller opp over tid som et resultat av påkjenninger fra emosjonelle krav, motgang på jobben eller vanskelige situasjoner (Jacobsen et al., 2013). Ekman og Halpern (2015, s.645) foreslår at yrkesutøvere som arbeider med mellommenneskelige relasjoner og tjenesteyting, bør utvikle empatiforståelse og empatiske ferdigheter som en del av utdanningsforløp. Dette kan bidra til å fremme profesjonell empati som en mestringsstrategi for å forebygge og håndtere utbrenthet, samt øke motivasjon og meningsfullhet i arbeidet (Ekman & Halpern, 2015, s. 645). Skau (2017, s.144) fastslår at empati ikke kun er en medfødt egenskap, men en ferdighet som kan utvikles og trenes. Dette belyser at selv om empati innebærer fysiologiske aspekter, kan de kognitive aspektene ved empati utvikles og forbedres, og fungere som en faktor i forebyggingen av utbrenthet blant yrkesutøvere i hjelpeprofesjoner.

Sosialt arbeid kan anes som emosjonelt arbeid, da arbeidet ofte innebærer å håndtere krevende og følelsesladde situasjoner med brukere. Gunnarsdottir og Studsrød (2019, s. 97) definerer emosjonelt arbeid som arbeid der yrkesutøveren må endre eller undertrykke sitt emosjonelle

uttrykk, for å tilpasse seg arbeidskontekstens eller yrkesrollens forventinger. Følelsesregler, som handler om hva slags følelsesmessige uttrykk som anses som passende på arbeidsplassen, kan påvirke hvordan disse følelsene uttrykkes (Hochschild, 2003, referert i Gunnarsdottir & Studsrød, 2019). Dersom ens egne følelser ikke er i samsvar med følelsesreglene som anses som passende i arbeidskonteksten, kan det beskrives som emosjonell dissonans (Hochschild, 2003, referert i Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 97). I Barnevernet, slik det beskrives av Gunnarsdottir og Studsrød (2019), kan for eksempel barnevernspedagoger oppleve å bli sterkt berørt, til det punktet hvor de føler behov for å undertrykke sine egne følelser fordi de ikke stemmer overens med følelsesreglene på arbeidsplassen. I slike tilfeller kan emosjonell dissonans føre til opplevelse av at profesjonsutøveren ikke oppfyller forventingene eller passer til jobben (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 97). Vedvarende emosjonell dissonans kan være belastende, og over tid kan det resultere i utbrenthet (Gunnarsdottir & Studsrød, 2019). Selv om sosialt arbeid kan karakteriseres som emosjonelt arbeid, finnes det strategier som kan hjelpe med å håndtere og forstå de følelsesmessige aspektene ved arbeidet, og bidra til å forebygge utbrenthet. Åpenhet og annerkjennelse om ens egne reaksjoner på emosjonelt krevende arbeid spiller en avgjørende rolle i forebyggingen av utbrenthet (Isdal, 2017, referert i Gunnarsdottir & Studsrød, 2019, s. 104). I tillegg hevder Gunnarsdottir og Studsrød (2019, s.104) at evne til empati er knyttet til ens kompetanse til å håndtere emosjonelt krevende situasjoner. Derfor kan profesjonsutøveres evne til empatiutøvelse, samt deres åpenhet og annerkjennelse av empatisk respons, fungere som strategier for å ivareta både brukere og profesjonsutøveren selv.

4.0 EMPATI I PROFESJONELT SOSIALT ARBEID

I dette kapittelet vil jeg drøfte hvordan de fire byggesteinene av empatiferdigheten kan utspilles i praksis for en profesjonell sosialarbeider. Jeg vil undersøke hver av de fire byggesteinene av empati, først ved å ta for meg hvordan disse kan praktiseres av mennesker i private kontekster, og deretter utforske de ekstra dimensjonene som tillegges hver byggestein i profesjonelt sosialt arbeid. Videre vil jeg drøfte hvordan empati kan betraktes som tosidig, samt vurdere ferdighetens betydning i sosialt arbeid.

4.1 Empatiens byggesteiner for en profesjonell sosialarbeider

Affective response dreier seg om menneskes følelsesmessige reaksjoner, og kan beskrives som nødvendig for å bygge og opprettholde meningsfulle relasjoner. Når et menneske deler en personlig og sårbar hendelse med en venn, blir det affektive aspektet av empati avgjørende i vennens respons. Denne responsen indikerer hvordan den lyttende parten oppfatter, tolker og forstår den andres opplevelse av situasjonen. Selv om *affective response* er subjektivt og påvirkes av relasjonen til de involverte, kan sosiale normer, verdier og grunnleggende prinsipper om medmenneskelighet tilsi at vennen ikke bør respondere med likegyldighet. I en alvorlig og følelseladd samtale kan en slik respons svekke deres tillitsforhold og være skadelig for relasjonen. *Affective response* kan innebære at den lyttende parten speiler den andres følelser, og den emosjonelle responsen kan ligne på følelsene til den som forteller. Mens privatpersoners empatiutøvelse ofte kan være preget av spontanitet og umiddelbare følelsesmessige reaksjoner, krever den profesjonelle rollen til sosialarbeidere en mer kontrollert og balansert tilnærming, spesielt når de håndterer sårbarhet og følelsesmessige utfordringer hos brukere.

Selv om *affective response* er en fysiologisk reaksjon, krever den profesjonelle rollen at sosialarbeidere behandler disse følelsene gjennom kognitive prosesser av empati. For eksempel, hvis en ungdom på akuttinstitusjon deler sine erfaringer med vold i hjemmet, har den profesjonelle et ansvar om å håndtere ungdommens følelsesmessige utfordringer. Sosialarbeideren må tilpasse sine egne følelsesmessige reaksjoner på en måte som respekterer ungdommens autonomi og verdighet, og muliggjør at ungdommen kan føle seg trygg og støttet. Dersom sosialarbeideren eksempelvis uttrykker en umiddelbar respons preget av avsky mot voldsutøveren, kan det være skadelig for arbeidsrelasjonen. I dette tilfellet kan det bidra til å stigmatisere voldsutøveren i ungdommens øyne, og føre til at ungdommen føler skyld eller skam over sine egne følelser knyttet til voldsutøveren, som ikke nødvendigvis stemmer

overens med sosialarbeiderens reaksjon. Mens den profesjonelle kan oppleve en automatisk og sterk følelsesmessig reaksjon på det ungdommen deler, kan det påvirke arbeidsrelasjonen negativt dersom følelsene kommer til uttrykk uten en grundig vurdering i forkant. Dette kan belyse at den profesjonelle rollen krever at sosialarbeidere må regulere de følelsesmessige reaksjonene som oppleves, og være sensitiv overfor brukeres behov og opplevelser. Selv om *affective response* er en fysiologisk reaksjon, tillegges sosialarbeiderens rolle et ansvar om en nyansert og kontrollert reaksjon. Dette bidrar til å opprettholde profesjonell integritet og sørger for at den profesjonelle kan gi støtte og veiledning til ungdommen. I stedet for å uttrykke de fysiologiske reaksjonene uten overveielse, sørger de kognitive prosessene av empati for å behandle ens *affective response* (Wagaman et al., 2015). Til tross for at individers empati involverer ulike affektive forutsetninger, kan dette tyde på at empati kan trenes ved å lære å balansere de ulike byggesteinene av ferdigheten. I denne prosessen er det relevant å skape økt bevissthet rundt ens egne følelser og tanker, og lære å skille disse fra andres.

Ved at mennesker er bevisst på sine egne tanker, følelser og opplevelser, samtidig som de skiller disse fra andres, kan det bidra til mellommenneskelig forståelse og respekt. *Self-other awareness* er et kognitivt aspekt av empati, og dreier seg om et menneskes evne til å forstå og gjenkjenne egne tanker og følelser, og samtidig mestre å skille det fra andres (Wagaman et al., 2015). For eksempel i en følelsesladd samtale mellom venner, kan sorgen til den som deler bli tydelig gjennom kroppsspråk og stemmeleie, og den lyttende parten kan bli dypt berørt og kjenne på sorg på lik linje som den det gjelder. Denne reaksjonen skyldes det affektive speilingsmønsteret. Uten *self-other awareness* kan den lyttende parten risikere å projisere sine egne erfaringer og følelser over på den som deler. Dette kan resultere i en situasjon der den som forteller føler seg oversett eller misforstått, og følelsene deres kan forverres i stedet for å bli støttet og validert. Derfor innebærer *self-other awareness* en persons evne til å være oppmerksom på at deres reaksjon kan stamme fra fysiologisk speiling, og ikke fra deres egne personlige erfaringer. En person kan også reagere på grunnlag av egne erfaringer eller lignende situasjoner, men essensen er å være bevisst på forskjellen mellom ens egne følelser og andres, og å kunne sortere mellom disse to.

For en profesjonsutøver i sosialt arbeid er *self-other awareness* en komponent av empati som både kan bidra til å hjelpe brukeren videre i endringsarbeid, og kan hindre utbrenthet for den profesjonelle. I likhet med samfunnsborgere generelt, er det nødvendig å kunne skille mellom ens egne følelser og andres for å forsøke å tolke og forstå andres

opplevelse av situasjoner. Som profesjonell kreves det i tillegg flere analytiske ferdigheter for å både kunne tolke brukerens opplevelse av situasjonen best mulig, og samtidig forstå det i lys av kunnskap om slike situasjoner (Kleppe, 2015, s. 148). For å belyse viktigheten av *self-other awareness* i profesjonell praksis, vil jeg benytte det samme eksempelet med en ungdom på akuttinstitusjon som forteller om sin erfaring med å bli utsatt for vold. En umiddelbar tolkning av situasjonen kan være at ungdommen kjenner på et hat mot voldsutøveren og ønsker at vedkommende skal bli straffet. I dette tilfellet innebærer de analytiske ferdighetene at sosialarbeideren anerkjenner at slike umiddelbare tolkninger ikke er den eneste. Selv om ungdommen har opplevd vold i hjemmet, er det viktig å ta høyde for at deres forhold til voldsutøveren kan være langt mer nyansert enn det vi først antar. Vi kommuniserer basert på våre tolkninger, og det å være klar over at andre kan se situasjonen annerledes er første steg for å oppnå sensitivitet overfor andres opplevelse av relasjonen (Levin & Ellingsen, 2015, s.118). I samarbeid med ungdommen, krever den profesjonelle rollen at sosialarbeideren er bevisst på at deres oppfatning av ungdommens situasjon er nettopp det, deres oppfatning, og ikke slik ungdommen ser seg selv eller sin situasjon. Dette belyser at *self-other awareness* i en profesjonell kontekst involverer et ansvar om å skille egne følelser fra brukerens, og samtidig være bevisst på hvordan ens egne følelser kan påvirke tolkningen av den andres situasjon. For å hjelpe ungdommen videre i endringsarbeid er dette avgjørende for både arbeidsrelasjonens kvalitet, og for at sosialarbeideren kan betrakte situasjonen ved hjelp av kunnskap. *Self-other awareness* kan også bidra å sette og opprettholde grenser, og på denne måten redusere utbrenthet i hjelpeprofesjoner (Wagaman et al., 2015). Dette understreker viktigheten av å kunne identifisere ens egne følelsesmessige grenser. På denne måten kan den profesjonelle gjenkjenne når situasjoner blir overveldende, og risikoen for utbrenthet kan reduseres. Ved at profesjonsutøvere er bevisst på egne følelser og grenser, kan de lettere skille disse fra brukerens og gi god veiledning uten å la personlige erfaringer og følelser påvirke den profesjonelle relasjonen.

Når et individ evner å forstå sine egne følelser, tanker og opplevelser i en situasjon, kan evnen til å ta den andres perspektiv beskrives som det neste steget i å utøve empati. *Perspective taking* inkluderer evnen til å ta andres perspektiv, forstå deres opplevelser, og samtidig være bevisst på skillet mellom en selv og den andre (Wagaman et al., 2015). Haslekås (2015) beskriver evnen til å skape en mental forståelse av hva den andre personen opplever som en kritisk faktor for å utløse empati. I en privat relasjon kan *perspective taking* innebære å forstå en venn sin opplevelse av en vanskelig situasjon for å kunne gi støtte og trøst, noe som kan

beskrives som grunnleggende for å bygge sterke mellommenneskelige bånd.

For en profesjonell sosialarbeider går rollen ut over bare å tilby trøst. Sosialarbeideren må også kunne analysere brukerens situasjon grundig. Dette omfatter å ta hensyn til den enkeltes sosiale, økonomiske og personlige faktorer som påvirker situasjonen, samt å identifisere tilgjengelige ressurser som kan mobiliseres for å hjelpe brukeren. *Perspective taking* handler ikke bare om å se situasjonen fra brukerens perspektiv, men også å ha et helhetlig syn på situasjonen for å kunne tilby effektiv og målrettet hjelp og støtte. Mens evnen til *perspective taking* er viktig både i private og profesjonelle relasjoner, innebærer den profesjonelle sosialarbeiderrollen et kunnskapsaspekt, som inkluderer et ansvar for å kunne håndtere og analysere situasjoner på en helhetlig måte, samtidig som å opprettholde profesjonell distanse og ha fokus på brukerens beste.

Emotion regulation kan beskrives som avgjørende for å beherske en passende *affective respons*, der de kognitive aspektene av ferdigheten benyttes for å regulere følelser på en passende måte. *Emotion regulation* omhandler et menneskes evne til å regulere eller kontrollere egne følelser (Wagaman et al., 2015). I en privat setting forventes det ofte gjensidig empati og støtte der begge parter kan uttrykke følelser fritt og dynamikken i all hovedsak er preget av likeverdighet.

Mens privatpersoner ofte har mer fleksibilitet når det gjelder uttrykk for følelser, kan det hevdes at profesjonelt sosialt arbeid krever økt bevissthet rundt hvordan sosialarbeideres emosjonelle reaksjoner kan påvirke dynamikken i helperelasjonen. Dette skyldes at det er den profesjonelle sitt ansvar å legge til rette for en god arbeidsrelasjon. Et annet moment er at sosialarbeideren må være oppmerksom på at de ikke kan forvente gjensidighet fra brukeren på samme måte som i en privat samtale. Mens brukeren står i en posisjon til å uttrykke følelser uten å vurdere konsekvensene grundig, må den profesjonelle være oppmerksom på hvordan deres emosjonelle respons kan påvirke dynamikken i helperelasjonen. I tillegg må sosialarbeideren være bevisst på hvordan deres følelsesmessige reaksjoner kan tolkes av brukeren. Relasjonen mellom sosialarbeideren og brukeren kan også påvirke hvordan emosjonsreguleringen til den profesjonelle bør utfolde seg. På den ene siden kan et etablert tillitsforhold i arbeidsrelasjonen medføre at brukeren er åpen for, og komfortabel med å motta følelsesmessig støtte fra sosialarbeideren. På den andre siden kan nyetablerte arbeidsrelasjoner kreve mer varsomhet og tilbakeholdenhet i uttrykket av følelser. Derfor innebærer *Emotion regulation* at sosialarbeideren bruker kognitive prosesser aktivt for å ta

skjønnsvurderinger for når og hvordan følelser bør uttrykkes innenfor den gitte konteksten, og regulerer følelsene deretter.

4.2 Empatiens tosidighet

Empati i sosialt arbeid kan betraktes som tosidig ved at det både kan være en ressurs, men også en risikofaktor for utbrenthet. Selv om jeg har eksemplifisert og adskilt de fire byggesteinene av ferdigheten, er det samspillet mellom dem som utgjør empati. I sosialt arbeids profesjonelle praksis innebærer dette at sosialarbeidere føler med brukernes utfordringer (*affective response*), samtidig som de opprettholder en bevissthet om sine egne følelser og tanker (*self-other awareness*), og forsøker å forstå situasjonen fra brukerens perspektiv (*perspective taking*). Sosialarbeidere må også regulere sine egne følelser for å kunne respondere med et følelsesmessig uttrykk som de anser som passende på arbeidsplassen (*emotion regulation*). På den ene siden kan empati være en ressurs som bidrar til å styrke arbeidsrelasjonen og gi dypere forståelse mellom sosialarbeideren og brukeren. Dersom yrkesutøveren evner å praktisere balanse mellom komponentene, kan sosialarbeidere lettere oppnå en helhetlig forståelse av den enkelte brukers situasjon. Dette kan bidra til å styrke relasjonsbyggingen og forbedre samarbeidet med brukeren, og dermed legge til rette for å arbeide målrettet mot relasjonens hensikt. I tillegg kan balansert empatiutøvelse bidra til å forebygge utbrenthet ved at sosialarbeideren gjenkjenner egne personlige grenser.

På den andre siden kan det hevdes at en kontinuerlig ubalanse i byggesteinene er en utløsende faktor for utbrenthet blant sosialarbeidere. En sosialarbeider kan eksempelvis stå overfor en situasjon som ligner på ens egne sårbare opplevelser, og må håndtere sine egne følelser og tanker mens de forsøker å forstå og hjelpe brukeren på best mulig måte. I slike tilfeller kan det vekke sterke og personlige følelser som kan gjøre det utfordrende å opprettholde profesjonell distanse. Som et resultat kan sosialarbeidere ende opp med å undertrykke sine egne emosjonelle reaksjoner, som følge av at de opplever at deres sterke og personlige følelser ikke står i samsvar med arbeidskontekstens følelsesregler. Situasjoner som dette belyser at sosialt arbeid kan karakteriseres som emosjonelt arbeid, slik det beskrives av Gunnarsdottir & Studsrød (2019). Et annet moment er at de affektive aspektene av empati kan bli så overveldende at de hindrer de kognitive aspektene ved arbeidsutførelsen. Dette kan føre til misforståelser eller feilaktige beslutninger, og på denne måten forstyrre den profesjonelle relasjonen. Situasjoner som dette kan være emosjonelt belastende for sosialarbeidere, og gjøre det utfordrende å opprettholde en balanse i empatikomponentene. Over tid kan slike situasjoner, sammen med andre faktorer, bidra til å utløse utbrenthet blant sosialarbeidere.

Allikevel tillegger den profesjonelle rollen et ansvar om at sosialarbeideren håndterer både sine egne personlige følelser, og tilrettelegger for brukerens beste. Derfor kan det beskrives som nødvendig at den profesjonelle gjenkjenner egne personlige grenser og følelsesmessige reaksjoner. Dette kan gjøre det mulig å vurdere hvorvidt sosialarbeideren kan opprettholde en profesjonell tilnærming i arbeidsrelasjonen. Det kan hevdes at arbeidserfaring er nødvendig for å oppleve balanse i profesjonell empati. Mens arbeidserfaringen gir verdifull innsikt og kompetanse i å praktisere profesjonell empati, er det også viktig å være oppmerksom på risikoen ved utbrenthet i denne prosessen. Derfor kan det hevdes at det ikke er uvanlig at sosialarbeidere opplever å bli utbrent i løpet av arbeidskarrieren, før de utvikler en dypere forståelse for hvordan de kan balansere de ulike byggesteinene av empati i en profesjonell kontekst. Samlet sett kan empatiens byggesteiner beskrives som tosidig ved at det både kan være en verdifull ressurs og en potensiell risikofaktor, avhengig av hvordan de praktiseres og oppleves av den profesjonelle.

Sosialarbeideres empati kan også anses som tosidig ved at den profesjonelle sosialarbeideren må kunne håndtere både privat empati utenfor arbeidet, og profesjonell empati i arbeidskontekster. Dette krever en bevissthet om å skille mellom private og profesjonelle relasjoner, samtidig som man opprettholder empati i begge sammenhenger. Jeg forstår dette skillet som at empatiutøvelse i større grad benyttes som en ferdighet i en arbeidskontekst, der relasjonen er innenfor en formell kontekst med formelle rammer. Å være bevisst på at gjensidigheten i profesjonelle relasjoner ofte er ulik gjensidigheten i private relasjoner, kan bidra til å fremme og opprettholde empati i begge kontekster. Mens private relasjoner i de fleste tilfeller preges av gjensidig støtte og omsorg, er den profesjonelle relasjonen preget av asymmetrisk kommunikasjon og ansvar. Dette vil si at det ikke er gjensidig fordeling av ansvar og støtte i arbeidsrelasjonen, da profesjonsutøveren har et ansvar for å hjelpe brukeren uten at det kan forventes tilsvarende støtte tilbake. Med andre ord er det ikke brukeren oppgave å forstå sosialarbeideren, men det er sosialarbeidernes ansvar å forstå brukeren på best mulig måte for å oppnå formålet med arbeidsrelasjonen. Derfor kan empati i en profesjonell kontekst beskrives som et verktøy for å oppnå bestemte formål innenfor arbeidsrelasjonen, hvor de kognitive aspektene av ferdigheten blir en integrert del av sosialarbeideres ansvarsrolle. I motsetning til private relasjoner, som ofte er preget av gjensidig ansvar, støtte og deltakelse, har sosialarbeidere et pålagt ansvar for relasjonen i en arbeidskontekst. Derfor kan det hevdes at balansegangen mellom komponentene er viktigere i en arbeidskontekst, på bakgrunn av den profesjonelles ansvarsrolle, samt mer krevende, da gjensidigheten ikke

nødvendigvis er tilstedeværende. Et annet moment er at sosialarbeidere ofte må opprettholde et profesjonelt emosjonelt engasjement i arbeidet, samtidig som de bør unngå å bli privat emosjonelt involvert i arbeidsrelasjoner. På samme måte kan det være nødvendig at profesjonsutøveren ikke er profesjonelt emosjonelt engasjert i sine private relasjoner. Det kan være nyttig å være oppmerksom på å unngå å anvende en profesjonell empatisk tilnærming i private relasjoner, da forventningene og dynamikken vanligvis er forskjellig fra de i arbeidsrelasjoner. Dersom en sosialarbeider tar i bruk sine ferdigheter og verktøy for empati som er knyttet til deres yrkesrolle i en privat samtale, kan det oppfattes som unaturlig eller upassende og skape en distanse i den private relasjonen. Derfor kan det være viktig å adressere grensene mellom privat og profesjonell empatiutøvelse, og tilpasse tilnærming og kommunikasjonsstil i henhold til den aktuelle situasjonen. Å være bevisst på forskjellen i privat empati og profesjonell empati kan bidra til å opprettholde nærhet og tillit i både arbeidsrelasjoner og private relasjoner.

4.3 Empatiens betydning for sosialt arbeid

Det affektive og det kognitive aspektet av empatiutøvelse kan sammenlignes med å benytte både teoretisk kunnskap og egen personlighet, slik Hansen et al. (2017) beskriver relasjonskompetanse. På samme måte som relasjonskompetanse innebærer en balanse mellom å anvende teoretisk kunnskap og egen personlighet, innebærer empati en balanse mellom det affektive og det kognitive aspektet. Det affektive aspektet av empati, som handler om å føle med andre og være følelsesmessig engasjert, kan sammenlignes med den personlige siden av relasjonskompetanse. I sosialt arbeid kan dette innebære å vise omsorg, forståelse og hengivenhet overfor mennesker i vanskeligstilte situasjoner. Å bruke ens egen personlighet i arbeidsrelasjonen kan involvere at sosialarbeideren viser affektive aspekter av empati ved å uttrykke følelser. Dette innebærer å dele passende deler av ens egne erfaringer og refleksjoner for å lette kommunikasjonen og forsterke relasjonen med klientene. Denne tilnærmingen kan bidra til å skape et trygt miljø der brukeren føler seg komfortabel med å dele sine utfordringer og følelser. På den andre siden kan det kognitive aspektet av empati, som involverer evnen til å forstå andres situasjoner i lys av kunnskap, sammenlignes med den teoretiske siden av relasjonskompetanse. Dette belyser at empatiutøvelse er en sentral ferdighet for ens evne til å etablere og opprettholde tillitsfulle relasjoner, som er grunnleggende for vellykket samhandling med mennesker i sårbare situasjoner. Evne til å bruke egen personlighet kombinert med å forstå brukerens situasjon basert på teoretisk kunnskap, kan bidra til å skape et trygt og støttende miljø for utvikling og endringsarbeid. I denne sammenheng bruker

sosialarbeidere både affektive og kognitive aspekter av empati. Derfor kan empati beskrives som en kritisk ferdighet i sosialarbeideres utvikling av relasjonskompetanse, da det er avgjørende for å kunne etablere og opprettholde tillitsfulle og meningsfulle relasjoner med brukere.

I arbeid med motstand kan det være utfordrende for sosialarbeidere å utøve empati, men ferdigheten kan også være et nyttig verktøy for å håndtere motstand og bryte ned barrierer. I sosialt arbeid kan sosialarbeidere møte mennesker som har manglende tillit til profesjonsutøveren, eller som viser motstand mot samarbeid. I slike tilfeller kan det være krevende å utøve empati i forsøkene på å tilby hjelp. Dersom en sosialarbeider stadig blir avvist av brukeren kan det svekke deres mulighet til å forstå brukerens situasjon, og dermed begrense muligheten til å utøve empati. Vedvarende mangel på samarbeidsvilje fra brukeren kan også føre til opplevelse av utilstrekkelighet og frustrasjon hos den profesjonelle. I slike tilfeller kan sosialarbeidere oppleve emosjonell dissonans, der de egentlig føler på frustrasjon og sinne over brukerens motstand, men må undertrykke disse følelsene på grunn av arbeidskontekstens følelsesregler. Dette kan være enda en barriere, i tillegg til motstand fra brukeren, i forsøkene på å etablere forståelse og tillit i arbeidsrelasjonen. Dersom slike barrierer med emosjonell dissonans vedvarer over tid, kan det føre til at den profesjonelle opplever å bli utbrent. Derfor kan det hevdes at det er viktig at sosialarbeidere reflekterer over, og har kunnskap om sine egne reaksjoner på motstand, da dette kan påvirke deres egen trivsel og evne til å utføre arbeidet.

Allikevel kan profesjonell empati være et verktøy som bidrar til å bryte ned brukerens barrierer allerede ved det innledende møtet mellom sosialarbeider og bruker. Ved å møte mennesker som har manglende tillit til sosialarbeideren med empati, kan tillitsforholdet i arbeidsrelasjonen styrkes. Sosialarbeidere har hovedansvaret for arbeidsrelasjonen, slik Levin og Ellingsen (2015, s. 116) beskriver, og gjennom å utøve empati kan det bidra til at mennesker de møter opplever å bli respektert og forstått. Dersom sosialarbeidere evner å utøve empati i kontaktetableringen med brukere, kan sannsynligheten for å bryte ned motstand og etablere et godt samarbeid øke betydelig. Ved å validere og anerkjenne en persons bekymringer og følelser, selv om de er kritiske overfor systemet eller arbeidsrelasjonen, kan sosialarbeideren bruke empatiske ferdigheter for å vise at de tar den enkeltes situasjon på alvor. Dette kan bidra til at brukeren erfarer at den profesjonelle søker en omfattende forståelse av deres utfordringer og behov. Ved å ta brukerens perspektiv og anerkjenne deres motstand mot samarbeidet, kan brukeren føle seg sett og hørt. Dette kan

bidra til at samarbeidsmotstanden reduseres eller overvinnes. Derfor kan empatiutøvelse beskrives som avgjørende for kontaktetablering i sosialt arbeid, da det kan bidra til å adressere og redusere motstand, styrke tillit og legge grunnlag for et godt samarbeid.

At sosialarbeideren lærer om sine egne følelsesmessige reaksjoner og grenser kan bidra til å styrke deres handlingskompetanse. Handlingskompetanse, som beskrevet av Hansen et al. (2017), kan anses som en læringsprosess der den profesjonelle tilpasser og utvikler ny kompetanse gjennom arbeidserfaringer. Læringsprosessen kan innebære at sosialarbeidere får innsikt i egne følelsesmessige reaksjoner og grenser gjennom arbeidserfaring, og deretter tilpasser seg i tråd med denne innsikten. Schulman (2018) hevder at sosialarbeidere kan bli bedre på å utøve empati gjennom å erfare ulike situasjoner i arbeidskontekster. Det kan hevdes at profesjonsutøveres handlingskompetanse styrkes ved at de lærer å forstå og håndtere egne følelsesmessige reaksjoner i møte med ulike situasjoner. Derfor er profesjonelle sosialarbeideres evne til å utøve empati også en del av deres handlingskompetanse.

Tjenestemottakere i sosialt arbeid har ofte komplekse utfordringer og behov. Dette kan indikere at sosialarbeidere kontinuerlig må vurdere og tilpasse seg etter disse behovene i ulike situasjoner. Dermed må de ta skjønnsvurderinger og tilpasse seg individuelle behov og situasjoner i ulike arbeidsrelasjoner. Det kan hevdes at den profesjonelle både må tilpasse seg følelsesregler i arbeidskonteksten, men også følelsesregler knyttet til den enkelte arbeidsrelasjonen. Følelsesmessige reaksjoner og grenser er subjektivt opplevd av hver enkelt sosialarbeider, og det samme gjelder forventningene og behovene til de som mottar tjenestene. Derfor kan det hevdes at sosialarbeideren kontinuerlig må vurdere hvilken tilnærming som er mest hensiktsmessig for hver enkelt bruker. Sosialarbeiderens empatiutøvelse kan være en sentral del av den profesjonelles handlingskompetanse, ved at den profesjonelle utvikler og tilpasser deres empatiske tilnærming etter situasjonene og behovene til mennesker de møter i arbeidet. Evne til empati kan beskrives som en integrert del av sosialarbeideres tilpasningsevne og kompetanseutvikling i møte med komplekse sosiale utfordringer.

Sosialarbeideres profesjonelle ansvar omfatter håndtering av følelsesmessige reaksjoner i møte med mennesker i krise, og empati spiller en avgjørende rolle i denne prosessen. For en sosialarbeider krever empatiutøvelse en profesjonell tilnærming. Rollen til profesjonelle sosialarbeidere innebærer et ansvar for å handle med hensikt, og benytte fagrelatert kunnskap når de anvender kognitive aspekter av empati. Dermed kan det hevdes at sosialarbeidere må balansere flere dimensjoner i de ulike kognitive komponentene av empatiferdigheten for å

opprettholde profesjonalitet. I tillegg kan evne til empati beskrives som sentralt når en profesjonell møter mennesker i krise, som kan antyde at sosialarbeidere ofte står i en posisjon der de må regulere *affective response* ved bruk av kognitive komponenter. Sammenhengen mellom sosialarbeideres arbeid med mennesker i vanskelige situasjoner og menneskers automatiske speilingsmønstre, kan antyde at sosialarbeidere ofte opplever spontane følelsesmessige reaksjoner preget av sorg og smerte, i møte med mennesker som opplever nettopp dette. Dette belyser viktigheten av å kunne håndtere disse følelsene, og samtidig hjelpe brukeren ved bruk av kognitive aspekter. Med flere dimensjoner som må tas i betraktning, i tillegg til å regulere den fysiologiske responsen når man møter individer i utfordrende situasjoner, kan sannsynligheten for ubalanse i byggesteinene øke. Av den grunn kan det hevdes at profesjonelle sosialarbeidere er mer utsatt for å oppleve ubalanse i empatikomponentene i forhold til befolkningen generelt. Dette understreker nødvendigheten av å lære å håndtere de ulike byggesteinene for at profesjonsutøveren kan utøve empati i sin helhet, og gi best mulig hjelp til tjenestemottakerne. Av den grunn kan det beskrives som avgjørende at sosialarbeidere tilegner seg evnen til å håndtere empatiske ferdigheter i sosialt arbeid. Det er likevel viktig å nevne at opplevelsen av disse byggesteinene er subjektivt opplevde og varierer fra person til person. Dette belyser det profesjonelle ansvaret som hver enkelt sosialarbeider har for å utforske sine egne følelsesmessige reaksjoner, samt hvordan de disse kan påvirke deres profesjonelle praksis, for at de kan være i stand til å utøve empati i sin helhet.

5.0 AVSLUTNING

Å være en profesjonell sosialarbeider innebærer å møte mennesker i sårbare situasjoner med empati. Empati består av fire subjektivt opplevde byggesteiner, der *affective response* involverer de følelsesmessige reaksjonene en person opplever som følge av menneskers automatiske speilingsmønstre. For en profesjonell sosialarbeider innebærer ansvarsrollen at de fysiologiske reaksjonene håndteres gjennom kognitive empatiprosesser for å opprettholde profesjonell integritet. Følelsene håndteres gjennom *emotion regulation*, der sosialarbeideren regulerer følelsene til et passende uttrykk i arbeidsrelasjonen. Den profesjonelle må også være bevisst på hvordan deres følelsesmessige uttrykk kan påvirke dynamikken i arbeidsrelasjonen, og tilpasse seg deretter. *Self-other-awareness* er sosialarbeiderens evne til å skille mellom egne følelser og brukerens, og dermed sikre en mer nyansert tolkning av brukerens situasjon. Ved å være bevisst på ens egne følelsesmessige grenser kan sosialarbeidere bedre håndtere utfordrende situasjoner i arbeidet, og opprettholde profesjonell distanse. *Perspective taking* er en kognitiv byggestein av empati som handler om å forstå andres perspektiv og opplevelser. I tillegg til å forstå, må sosialarbeidere kunne håndtere og analysere brukerens situasjon i lys av kunnskap, med fokus på å identifisere ressurser. Derfor er *perspective taking* sentralt for at sosialarbeideren kan få en helhetlig forståelse av tjenestemottakeres behov og opplevelser, og dermed kunne tilby målrettet hjelp. Samspillet mellom de fire byggesteinene kan utgjøre helhetlig empati. Mens byggesteinene av empati kan gjelde for alle mennesker, har sosialarbeideren i en arbeidskontekst et ansvar for å utøve empati på en profesjonell og ansvarlig måte. De kognitive aspektene av empati bør utøves gjennom profesjonens kunnskap og kompetanse, for å oppnå formålet med arbeidsrelasjonen. Empati er subjektivt opplevd, noe som indikerer at det ikke er mulig å lage en manual for hvordan sosialarbeidere kan utøve profesjonell empati på best mulig måte. Derfor innebærer empati i profesjonelt sosialt arbeid et ansvar for at hver enkelt sosialarbeider utforsker og reflekterer over deres opplevelse av de ulike empatikomponentene. Selv om ferdigheten kan utvikles og styrkes gjennom arbeidserfaring, er det viktig å være oppmerksom på sårbarheten som følger med i læringsprosessen av empati. Uten tilstrekkelig forståelse av ens egen opplevelse av empati, kan sosialarbeidere ende opp med å betale en høy pris for den hjelpen de tilbyr. Sosialarbeideres prosess med å adressere egne følelsesmessige reaksjoner og grenser kan medføre økt risiko for utbrenthet. Dette kan understreke behovet for veiledning og oppfølging av sosialarbeidere i sanntid, som kan bidra til at de forberedes og rustes til å håndtere profesjonell empati. Dermed kan risikoen for utbrenthet reduseres. Sosialarbeiderens

kompetanse i å møte brukere med empati er av avgjørende betydning, ikke bare for å legge grunnlag for endringsrettet samarbeid og fremme positiv utvikling, men også for å ivareta den profesjonelles egen trivsel.

6.0 Litteraturliste

Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving*. (utg. 6). Oslo: Gyldendal Akademisk.

Ekman E., Halpern J. (2015). 'Professional Distress and Meaning in Health Care: Why Professional Empathy Can Help', *Social Work in Health Care* 54(7): 633–50.

doi: [Professional Distress and Meaning in Health Care: Why Professional Empathy Can Help](#)

Gunnarsdottir, H. M., & Studsrød, I. (2019). Barnevernspedagogens emosjonelle arbeid - å bruke seg selv. I I. Studsrød, V. Paulsen, I. Kvaran, & K. Mevik (red.), *Barnevernspedagog en grunnbok* (ss. 95-110). Universitetsforlaget.

Hansen, R., Solem, M-B., Nybø, E. (2017). Sosialt arbeid som fag. I R. Hansen, M-B. Solem (Red.), *Sosialt arbeid- En situert praksis* (s. 23-46). Gyldendal akademisk.

Haslekås, S., T. (2015). *Oppfatning og virkelighet: om empati og gjenkjenning av emosjonelle ansiktsuttrykk*. (Masteroppgave). Norges teknisk- naturvitenskapelige universitet. doi: <https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/bitstream/handle/11250/286235/Haslek%C3%A5s%2C%20Silje%20Theresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jacobson, J. M., Rothschild, A., Mirza, F., & Shapiro, M. (2013). Risk for burnout and compassion fatigue and potential for compassion satisfaction among clergy: Implications for social work and religious organizations. *Journal of Social Service Research*, 39, 455–468.

Doi: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01488376.2012.744627>

Kleppe, L. C. (2015). Sosialfaglig kompetanse. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: en grunnbok* (s. 139-153). Universitetsforlaget.

Levin, I. & Ellingsen, I. T. (2015). Relasjoner i sosialt arbeid. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: en grunnbok* (s. 112-124). Universitetsforlaget.

Molander, A., & Terum, L., I. (2008). Profesjonsstudier- en introduksjon. I A. Molander & L. I. Terum (Red.). *Profesjonsstudier* (s. 13–27). Oslo: Universitetsforlaget.

Schulman, L. (2018). *Kunsten å hjelpe: Individuer og samfunn* (1. utg.). Oslo: Gyldendal.

Skau, M. (2017). *Gode fagfolk vokser: personlig kompetanse i arbeid med mennesker* (5. utg.) Oslo: Cappelen Damm.

Thrana, H. M. (2016) Kjærlighetens inntreden i barnevernet – en utfordring for den profesjonelle relasjon? *Tidsskriftet Norges Barnevern*, 2016(02), ss.96-109.

<https://doi.org/10.18261/issn.1891-1838-2016-02-0>

Wagaman, M. A., Geiger, J. M., Shockley, C., & Segal, E. A. (2015). The role of empathy in burnout, compassion satisfaction, and secondary traumatic stress among social workers. *Social Work*. 60:3, 201-209. doi: [The Role of Empathy in Burnout, Compassion Satisfaction, and Secondary Traumatic Stress among Social Workers](https://doi.org/10.1177/0098164115581111)

Vedlegg 1

DATABASE	DATO	SØKEORD	ANTALL TREFF	AVGRENSINGER
ORIA	05.03.2024	Sosialarbeider* OR "social worker" AND Profesjonell* OR Professional* AND Empathy* OR empati* AND Objektiv* OR Objectivity*	74 319	
ORIA	05.03.2024	Sosialarbeider* OR "social worker" AND Profesjonell* OR Professional* AND Empathy* OR empati* AND Objektiv* OR Objectivity*	46 565	Avgrenset til "Fra fagfellevurdert tidsskrift"
ORIA	05.03.2024	Sosialarbeider* OR "social worker" AND Profesjonell* OR Professional* AND Empathy* OR empati* AND Objektiv* OR Objectivity*	23 653	Avgrenset til "Fra fagfellevurdert tidsskrift", Årstall: 2014-2024
ORIA	05.03.2024	Sosialarbeider* OR "social worker" AND Profesjonell*	63	Avgrenset til "Fra fagfellevurdert"

		OR Professional* AND Empathy* OR empati* AND Objektiv* OR Objectivity*		tidsskrift", Årstall: 2014-2024, Norsk
ORIA	05.03.2024	Sosialarbeider* OR "social worker" AND empathy* OR empati* AND burnout* OR Utbrent* AND "secondary traumatization" OR sekundærtraumatiser ing*	358	Avgrenset til "Fra fagfelleverdert tidsskrift", Engelsk, Årstall: 2014-2024
ORIA	06.03.2024	Sosialarbeider* OR "social worker" AND empathy* OR empati* AND burnout* OR Utbrent* AND "secondary traumatization" OR sekundærtraumatiser ing*	220	Avgrenset til "Fra fagfelleverdert tidsskrift", Årstall: 2014-2024, "Social sciences"

