



**SCHOOL OF ECONOMICS
AND MANAGEMENT**
Lund University

Företagsekonomiska institutionen
Fek 591 Organisation vt 2002
Magisteruppsats

Mer än ett tillstånd

– en studie av utbrändhetbegreppets användande

Handledare
Dan Kärreman
Maria Boklund

Författare
Jennie Lann
Andreas Lupander

Sammanfattning

- Titel:** Mer än ett tillstånd – en studie av utbrändhetbegreppets användande
- Seminarium:** 030210
- Ämne:** Magisteruppsats i Organisation vt-2002
- Författare:** Jennie Lann, Andreas Lupander
- Handledare:** Dan Kärreman, Maria Boklund
- Företag:** IPS – Institutet för psykosomatisk medicin
- Sökord:** Utbrändhet, kommersialisering, social marketing, action theory, eufemism, symboler
- Syfte:** Uppsatsens syfte är att undersöka hur begreppet utbrändhet används i ett företag som arbetar med rehabilitering och vilka konsekvenser detta för med sig.
- Metod:** Vår uppsats har en kvalitativ ansats. Vidare har uppsatsen en kritisk karaktär, genom vårt försök att differentiera synsättet på utbrändhet. Empirisk data har främst insamlats genom observation och semistrukturerade intervjuer.
- Abstrakt:** Konsekvenserna för vårt fallföretag av att använda utbrändhet är framförallt att man attraherar fler kunder då utbrändheten fångar de vårdsökandes ögon och intresse. Då vårt fallföretag inte arbetar med ”utbrändhet” internt, leder användandet till ett bollande med olika symboler för att legitimera den egna verksamheten inför omvärlden. Detta löser man genom att sortera in utbrändhet under psykosomatiska åkommor. Begreppet utbrändhet är idag något som många människor känner igen, men tolkningen av dess betydelse är vid. Avsaknaden av en enhetlig definition leder till kommersialiseringsmöjligheter för företag och individer som vill avhjälpa utbrändhet, och företag kan lättare locka till sig kunder genom det ökade intresset för tillståndet. Problemet är att beroende på vem du söker hjälp hos, så kommer synen på ditt hälsotillstånd att variera och därmed även behandlingen variera. Detta är intressant för företag att ta hänsyn till, eftersom det höjs röster för att företag i större utsträckning ska bekosta sjukersättnings- och rehabiliteringskostnader. Forskningsresultat bör ifrågasättas, när utbrändhet studeras utan att en tydlig definition anges. Det kan även vara så att det egentligen inte är önskvärt eller nödvändigt att få *en* definition av utbrändhet, utan snarare att man lär sig skilja på olika hälsotillstånd och inte samlar dem under ett enda tak.

Innehållsförteckning

SAMMANFATTNING	2
INNEHÅLLSFÖRTECKNING	3
FÖRORD	5
INLEDNING	6
PROBLEMATISERING	6
<i>Historisk tillbakablick på begreppet utbrändhet</i>	7
<i>Företagen har vaknat och vill ha hjälp</i>	7
VETENSKAPLIGA TEORIER OM UTBRÄNDHET	8
<i>Ett psykoanalytiskt perspektiv</i>	8
<i>Emotionell utmattning på grund av arbetet</i>	8
<i>Asocial responslöshet</i>	8
SYFTE	10
AVGRÄNSNINGAR	10
DISPOSITION	11
METOD	12
UTGÅNGSPUNKT FÖR UPPSATSEN	12
<i>Ämnesval</i>	12
VETENSKAPLIGT FÖRHÅLLNINGSSÄTT	12
INSAMLING AV PRIMÄRDATA	13
<i>Val av fallföretag</i>	13
<i>Intervjuer</i>	14
<i>Våra intervjuer</i>	15
<i>Observation</i>	16
INSAMLING AV SEKUNDÄRDATA	16
TEORIVAL	16
TEORIRAM	17
HUR HANTERAS SYMBOLER OCH EUFEMISMER?	17
<i>Fingerfärdighet med symboler</i>	17
ACTION THEORY	18
SYMBOLER OCH EUFEMISMER UTBRÄNDHET	19
<i>Den magiska lanternan</i>	20
<i>Effekter av den magiska lanternan ur utbrändhetsperspektivet</i>	20
FÖRETAGSPRESENTATION	22
IPS INSTITUTET FÖR PSYKOSOMATISK MEDICIN - BAKGRUND	22
KUNDER	22
TJÄNSTER	22
<i>Utredningar</i>	22
<i>Rehabiliterings- och behandlingsprogram</i>	23
<i>Mentorprogrammet</i>	23
<i>Företagstjänster</i>	23
UTBILDNINGAR.....	23

FORSKNING OCH KVALITETSSÄKRING	23
UTBRÄNDHET I PRAKTIKEN	24
VAD INNEBÄR UTBRÄNDHET PÅ IPS?	24
<i>Intervjuade personer</i>	24
<i>Grundläggande syn</i>	24
<i>IPS & psykoanalytisk förklaring till utbrändhet</i>	25
<i>IPS & utbrändhet som ett arbetsrelaterat fenomen</i>	26
<i>IPS & asocial resposlöshet</i>	26
<i>Utbrändhetens breda innebörd på IPS</i>	27
NÄR ANVÄNDS BEGREPPET UTBRÄNDHET?	28
INTERN ANVÄNDNING AV UTBRÄNDHET	28
<i>Administrationn</i>	28
<i>Behandlarna</i>	28
EXTERN ANVÄNDNING AV BEGREPPET UTBRÄNDHET.....	29
<i>En observation av ett seminarium</i>	29
<i>Tankar kring observationen</i>	32
<i>Skriftligt material</i>	33
TVEKSAMHET TILL UTBRÄNDHETSBEGREPPET	33
SAMMANFATTNING AV IPS ANVÄNDNING AV UTBRÄNDHET	34
OLIKA PERSPEKTIV PÅ IPS SITUATION	35
UTBRÄNDHET ÄR ETT TVETYDIGT BEGREPP	35
EN YTTERLIGARE DIMENSION – SOCIAL MARKETING	36
<i>En kort presentation av social marketing</i>	37
<i>IPS ur ett social marketingperspektiv</i>	37
UTBRÄNDHET – DEN MAGISKA LANTERNAN	38
AVSLUTANDE TANKAR OM UTBRÄNDHET	40
SLUTSATSER OCH SPEKULATIONER OM IPS OCH UTBRÄNDHET	40
DENNA UPPSATS KARAKTÄR.....	42
METODOLOGISKA REFLEKTIONER.....	42
KÄLLFÖRTECKNING.....	44
<i>Publicerade källor</i>	44
<i>Elektroniska källor</i>	45
<i>Företagsinternt material</i>	46
BILAGOR	47
<i>Bilaga 1 Frågeformulär för intervju med Reception + Klient samordnare</i>	47
<i>Bilaga 2 Frågeformulär för intervju med vice VD + marknadschef</i>	48
<i>Bilaga 3 Frågeformulär för intervjuer med behandlare</i>	49
<i>Bilaga 4 Frågeformulär för intervju med psykolog</i>	50
<i>Bilaga 5 Frågeformulär för intervju med Tatjana Sivik</i>	51

Förord

Två studenter vid namn Jennie och Andreas tog hösten 1997 sina första stapplande steg in i ekonomins värld. I en PM-grupp som förmodligen går till historien som en av de trevligaste och mest ineffektiva som skådats, knöts band på många olika sätt. Åren gick och olika inriktningar valdes. Därefter följde utlandsstudier och ett studieuppehåll för dem båda. Men inför våren 2002 stod de där igen – återförenade – för att ta det sista steget mot en magisterexamen i företagsekonomi.

Efter en lång och allt för utdragen resa håller du nu i handen produkten av två studenters sammantagna arbete. Hoppas att detta kommer ge dig en trevlig och intressant läsning.

Vi vill rikta våra varmaste tack till våra handledare Dan Kärreman och Maria Boklund, vars tips och råd har fört uppsatsen inte bara framåt, utan även bakåt och i sidled under resans gång. Deras tankar har varit till både hjälp och inspiration. Vi vill också tacka alla medarbetare på vårt fallföretag IPS, för att de tog sig ordentligt med tid och gav oss god access.

Stockholm och Lund, januari 2003

Jennie Lann och Andreas Lupander

Inledning

Vad du nu börjar läsa kommer inte svara på frågan om vad utbrändhet är. Vill du få en uttömmande lektion om alla orsaker, behandlingar, symptom eller definitioner, ska du nog lägga tid på annan litteratur. Vårt fokus i denna uppsats ligger på hur begreppet utbrändhet används och vilka konsekvenser det kan medföra.

Problematisering

I SOU 2000:121 står att läsa att diagnosen utbrändhet inte fanns i Sverige i början av 1990-talet och år 1999 utgjorde den fortfarande bara en liten del av de diagnoser som låg till grund för långtidssjukskrivningar¹; endast två procent av kvinnorna och en procent av männen var långtidssjukskrivna på grund av utbrändhet. I en studie från Försäkringskassan i Värmland, ser man att antalet långtidssjukskrivna med diagnosen stress eller utbrändhet fyrdubblades under perioden 1996-1999. (www.lo.se, 021130) Det är inte bara försäkringskassan som har noterat diagnosens framfart. Tjänstepensionsföretaget Alectas statistik över sjukskrivna tjänstemän visar att utbrändhet stod för 32% av långtidssjukskrivningarna år 2001. (Alectas Hälsobarometer, www.alecta.se, 020325)

Att så många blir utbrända idag anses vara ett samhällsproblem. I SvD (020115) kunde man läsa att utbrändhet ökar kostnaden för privata sjukförsäkringarna, då den som drabbas blir allt yngre och dessutom högutbildad. Även Riksförsäkringsverket har presenterat en rapport som pekar på att utbrändhet i sig står för en liten del av sjukskrivningarna, men kostar mer, då de sjukskrivna tenderar att vara hemma länge. (RFV Analyserar, 2002:4)

Den dramatiska ökningen av sjukskrivningarna belyser såväl sjukförsäkringsfrågor som medborgarnas hälsa och förbrukar dagligen stora ekonomiska resurser. Regeringen har tillsatt utredningar som SOU 2002:5 "Handlingsplan för ökad hälsa i arbetslivet" för att komma till rätta med problemet och Arbetslivsinstitutet har producerat rapporten "Utbrändhet i Sverige 2002:6", men de ökade sjukskrivningarna är fortfarande en hård nöt att knäcka för politikerna.

I dessa rapporten kopplas utbrändhet samman med långtidssjukskrivningar. I Expressen (020712) kunde man dock läsa att golfstjärnan Jesper Parnevik hade varit utbränd, men återhämtat sig efter sex veckors uppehåll och kände sig nu redo att återuppta sitt spelande. I hans fall handlar det tydligen inte om en långtidssjukskrivning, utan han kom tillbaka väldigt snabbt. Likväl användes termen utbränd för att beskriva hans tillstånd.

Som vi ser används begreppet utbrändhet i media och i statliga rapporter. Det som slog oss var att utbrändhet ofta används som om dess betydelse och innebörd vore en självklarhet, men efter att ha lyssnat på olika program och läst om utbrändhet i tidningar kunde vi konstatera att så inte var fallet. Det verkade finnas en uppsjö innebörder och orsaker som tillskrivs begreppet och det är denna upplevda mångtydighet som är utgångspunkten för uppsatsen.

¹ Långtidssjukskrivna är i dessa beräkningar de personer som har varit sjukskrivna i minst 60 dagar.

Historisk tillbakablick på begreppet utbrändhet

Vid en efterforskning om utbrändhet framkom att begreppet har förekommit som en liknelse i flera sammanhang. I SAOB (1998) går att utläsa att "utbränd" på trettioalet användes inom friidrotten och under sextioalet användes begreppet "burnout" för att beteckna effekterna av kroniskt missbruk av droger (Starrin, Styrborn, Larsson, FoU rapport 1987:2).

Det var först år 1974 som psykoanalytikern Herbert Freudenberger introducerade utbrändhet i det sammanhang det används idag. Hans uppmärksamhet påkallades när han arbetade på institutioner för drogberoende och då märkte att personalen ofta efterhand förlorade sin entusiasm och så småningom drog sig undan (Söderberg, genom www.skolliv.nu/93/02_00.htm, 020416). Detta psykologiska tillstånd hos dem som arbetade med vård beskrev han så småningom med "burnout". I svenskan har burnout översatts med "utbrändhet". (Starrin, Styrborn, Larsson, FoU 1987:2).

Detta ursprung medförde att begreppet till en början kom att omfatta beskrivningar av ett förhållande inom så kallade "människohjälpare" yrken, d v s arbeten som går ut på att hjälpa människor (Starrin, Styrborn, Larsson, FoU 1987:2). Under senare tid har dock begreppet fått en vidare betydelse och tagit steget in i vårt nutidsspråk. Det är nu inte bara medarbetare i människohjälpare yrken som blir utbrända. Idag blir även konsulter, företagsledare, idrottsstjärnor och brandmän utbrända.

Företagen har vaknat och vill ha hjälp

I utbrändhetsdebatten riktas ljuset ofta mot den ökade pressen på arbetsplatserna. Flera forskare har enats om att det ökade tempot på arbetsplatsen och ständiga omorganisationer är det som medför fler fall av utbrändhet och andra stressrelaterade sjukdomar (Assadi & Skansén, 2000, Kindberg & Wallin, 2000). Oavsett vad som orsakar utbrändheten är det kostsamt för företagen när medarbetare försvinner från arbetsplatsen och näringslivet börjar alltmer få upp ögonen för problemet.

Ett tecken på att företagen har börjat uppmärksamma utbrändhetsproblematiken är ett möte vi närvarade vid i januari 2002. Två svenska storföretag samlade landets experter på området utbrändhet i syfte att skapa en åtgärdsplan för hur de inom organisationerna ska agera när medarbetare blir utbrända. Vid mötestillfället kom Anna in i rummet. Hon var sjukskriven sedan ett år tillbaka och deltagarna fick i uppdrag att ställa frågor till henne för att utröna grunden till hennes utbrändhet. Frågestunden började och en av deltagarna ställde uteslutande frågor om kosten och metabolism, medan en annan ville veta vilka färger och bilder hon tänkte på när hon beskrev en känsla. Andra exempel var frågor om arbetsplatsen, familjen och arbetsuppgifter.

Företagsrepresentanterna sög i sig de mesta som sades och ansåg att de behövde hjälp för att komma till rätta med problemet. Hur ska de då hantera en utbränd person? De varierande frågorna som ställdes visar att experterna i rummet har olika sätt att nalkas en utbränd person, vilket i sin tur tyder på att det i såväl teori som praxis finns olika sätt att se på utbrändhet. Trots att utbrändhet ibland kan verka uttjat, verkar det således idag ändå finnas ett behov av mer information som vilar på någon form av vetenskaplig grund för att kunna fastställa det rätta sättet att hantera en utbränd person.

Vetenskapliga teorier om utbrändhet

För att kunna nalkas Annas utbrändhet utifrån en vetenskaplig grund har vi fördjupat oss i psykoanalytikern Freudenbergers, socialpsykologen Maslachs och kultursociologen Asplunds teorier om utbrändhet.

Ett psykoanalytiskt perspektiv

Freudenberg & North (1986, s.21) menar att ”utbrändhet är ett tillstånd som utvecklas långsamt under en lång period av stress och kraftförbrukning” och inträffar till följd av överdrivna krav från exempelvis individen själv, omgivningen eller samhället. Han fokuserar i första hand sin uppmärksamhet på individen och menar att trauman i uppväxten som exempelvis alkoholiserade föräldrar senare i livet kan ge upphov till utbrändhet.

Vidare framhåller Freudenberg förnekelse som en grundläggande faktor vid utbrändhet, då utbrändhet börjar i viljan att undantränga en speciell tanke eller obehaglig känsla. Genom att förneka det obehagliga byggs en mur mot den verkliga situationen upp och individen slipper konfrontationen, men det kostar i gengäld individen mycket energi. (Freudenberg, 1986)

Freudenberg framhåller självkänedom som det främsta botemedlet vid utbrändhet. Han presenterar tolv tips för hur utbrändhet kan förebyggas bl.a.: lär dig dämpa intensiteten i din tillvaro, lär dig säga nej, ompröva dina värderingar och behåll ditt sinne för humor. Samtliga råd riktar sig till individen, vilket är i linje med hans individualpsykologiska perspektiv. Senare har dock Freudenberg utvecklat sina resonemang och menar att en förutsättning för att komma till roten med problemet är att titta närmre på samhällets värderingar och etik samt företagsorganisationer. (Freudenberg, 1989)

Emotionell utmattning på grund av arbetet

En person som ofta lyfts fram i dessa sammanhang och som blivit känd genom sin utbrändhetsforskning är Christina Maslach. Hon menar att utbrändhetens kärna är ”emotionell utmattning” och att lösningen på problemet ska sökas på arbetsplatsen och dess sociala sammanhang. Bakomliggande faktorer för utbrändhet kan exempelvis vara för hög arbetsbelastning, brist på kontroll över arbetsuppgifter, orättvisor i systemet, brist på samhörighet bland kollegor, otillräcklig belöning för en insats och motstridiga värderingar på arbetsplatsen.

Att dessa faktorer blir allt mer förekommande beror bland annat på dagens ekonomiska syn, nya ledningsfilosofier och den snabba teknologiska förändringen. Hon menar därför att arbetsplatsen ”mer än tidigare är en bördig grogrund för utbrändhet”. (Maslach&Leiter,1999,s.36)

Asocial respröslöshet

Något som förbises i Freudenberg och Maslachs teorier är det historiska perspektivet. För att kunna förklara varför vi blir utbrända just nu, driver Johan Asplund (1987) en tes om att det är möjligt att se utbrändhet som ett nytt och tidstypiskt fenomen, då det inte fanns någon utbrändhet såsom allmänt fenomen i det förindustriella samhället. Under de senaste hundra åren har yrken och funktioner som i hög grad består av social interaktion ökat kraftigt. Yrken med hög grad av interaktion är exempelvis vård, omsorg och service.

För hundra år sedan var cirka en tiondel av den arbetande befolkningen sysselsatt inom tjänstesektorn och år 2000 skattar han att samma siffra är 80%. Denna utveckling kan

härledas till att staten, landstingen, kommunerna och näringslivet nu övertar de uppgifter som tidigare den enskilda familjen tog hand om. Detta i sin tur leder till att arbetsuppgifterna måste formaliseras och professionaliseras. Vid sidan av denna kvantitativa expansion, vilken inte är det mest intressanta ur en teoretisk synvinkel, har den sociala interaktionen även genomgått en *kvalitativ* förvandling. Det är inom ramen för denna kvalitativa förändring som orsaken till utbrändhet kan skönjas.

Den moderna människan lever i en ny samhällsordning menar Asplund. Dels i en konkret handgriplig omgivning, exempelvis på kontoret och i bostaden och dels i allt högre grad i en ny abstrakt omgivning, samhället. I dagens postindustrialism är vi alienerade från varandra och samhället. Den personliga och konkreta kontakt som fanns mellan människor i bondesamhället existerar inte längre och vi tvingas in i abstraktivitet genom att dagligen spela roller. Så snart exempelvis hemmapappan uppfattar sig själv som en rollinnehavare snarare än att han faktiskt byter blöjor och lagar mat, har den abstrakta samhällsvarelse övertag över den konkreta och han befinner sig då i riskzonen för utbrändhet. Inom den konkreta socialiteten finns det nämligen inget utrymme för rollspel. Skiftet i samhällsordningen kan sammanfattas med följande citat: ” I det förindustriella samhället ägnade vi oss åt våra sysslor, men inga roller spelades. Idag ägnar vi oss åt våra sysslor *och* spelar roller”. Denna teori medför en dubbelhet och tvetydighet, vilket är ett nytt drag i den historiska utvecklingen och inverkar på vårt känsloliv.

Asplund är kritisk till om det överhuvudtaget är möjligt att komma till rätta med utbrändhet. Den enda möjligheten är att bete sig som en konkret person och bemöta sina medmänniskor som konkreta personer, vilket ter sig svårt för att inte säga omöjligt att göra. Asplund behåller denna pessimistiska inställning ända till slutet där han skriver: ”Jag vet inte hur man skall återge en människa intresset för omvärlden, när detta gått förlorat” (1987, s.178).

Men vad är då utbrändhet?

Utbrändhet är vetenskapligt ett ungt begrepp och synes oss vara långt ifrån färdigutvecklat. I dagsläget finns ingen officiell eller gemensam definition av fenomenet, och i väntan på en samstämmig betydelse av utbrändhet är det upp till envar att fritt tolka utbrändhet och fylla begreppet med innebörd. Detta gör det omöjligt att besvara på frågan hur Anna ska hanteras i organisationen. Svaret kommer att variera och bero på den du frågar. Freudenberg ber oss att fokusera på individen, Maslach vill göra en analys av arbetsplatsen och Asplund ifrågasätter hela samhällsstrukturen. De tre teoretikerna ser på utbrändhet utifrån tre skilda perspektiv, vilka lyfter fram olika delar av problemet och det kan till och med vara möjligt att de beskriver tre skilda företeelser som de var och en på sitt håll kallar utbrändhet.

Chans att profilera sig

Utan att någon har satt fingret på vad utbrändhet egentligen är, förekommer begreppet dagligen i böcker, annonser, skrifter, hemsidor, statistik och modeller. Utbrändhet är idag ett populärt begrepp och ett problematiskt fenomen. Utbrändhet kostar individer, företag och samhälle stora resurser och trots att det är många som vill ha en lösning på problemet verkar de flesta inte veta hur de ska gå till väga. Detta lämnar fri väg för personer som känner till utbrändhet och deras kunskap är idag hett efterfrågad. Vi ser dem i debatt- och nyhetsprogram, vi läser om dem i tidningen, vi lyssnar på dem på radio, deras böcker säljer bra och deras seminarier är efterfrågade. Maslach är en av dessa experter som har blivit känd genom sin utbrändhetsforskning. De experter som kallas till det ovannämnda mötet

med storföretagen, är en annan grupp som inte hade blivit kallade till mötet om de inte var "utbrändhetsexperter". Om utbrändhet inte var något nytt och obekant hade storföretagen troligtvis inte ansett att de var i behov av mötet.

Bristen på kunskap kombinerat med ett mångtydigt begrepp som allt fler kan relatera till lämnar öppet för aktörer att slå mynt av begreppet. Det behöver inte ens direkt handla om produkter eller tjänster som har med utbrändhet att göra. Att lägga TV-program om utbrändhet på bästa sändningstid ger höga reklamintäkter. Kvällstidningar som publicerar artiklar som skriker utbrändhet kan sälja både lösnummer och annonser. Det nya fenomenet skapar definitivt olika kommersialiseringsmöjligheter.

Det nya fält som har skapats runt utbrändhet har väckt vårt intresse. Det finns många aktörer att granska inom ramen för utbrändhet; debattörer, författare, företag, sjukvård mm. Hur hanterar de begreppet utbrändhets mångtydighet och hur används begreppet i dessa sammanhang?

Syfte

Uppsatsens syfte är att undersöka hur begreppet utbrändhet används i ett företag som arbetar med rehabilitering och vilka konsekvenser detta för med sig.

Avgränsningar

Syftet med uppsatsen är att ge en mångfacetterad bild av utbrändhetsbegreppet genom olika teorier och en fallstudie. Studien kommer således inte att landa i ett ställningstagande till vad utbrändheten är eller varför fenomenet breder ut sig i samhället.

Vi kommer inte att fördjupa oss i närbesläktade uttryck. Vi har heller inte för avsikt att redogöra för den pågående utbrändhetsdebatten eller att sammanställa allt som skrivs eller har skrivits om utbrändhet.

Valet att fokusera på *ett* företag inom *en* bransch grundar sig framförallt på tidsmässiga och praktiska skäl. Den begränsade empiriska studien gör även att vi erhåller en naturlig avgränsning för uppsatsen vilken utgör en förutsättning för en djup snarare än bred ansats, vilket vi önskar.

Disposition

En uppsats kan ses som en resa, och resan som redan har börjat. För att du inte skall resa i blindo, kommer här en kort beskrivning av de stopp som vi kommer att göra under resans gång. I nästa kapitel kommer uppsatsens metod att presenteras. Vi redogör där för vårt vetenskapliga förhållningssätt och beskriver också hur vi gått tillväga när empiriska data insamlats. Därefter går vi in i ett teorikapitel, som har syftet att lägga en teoretisk ram som kan hjälpa oss att analysera användandet av begreppet utbrändhet. De teorier som här presenteras utgör sedan vårt primära analysverktyg.

Efter att ha fastlagt teoriramen, kommer ett empiriskt avsnitt vilket inleds med en beskrivning av vårt fallföretag IPS, Institutet för Psykosomatisk Medicin. Därpå följer en beskrivning av hur IPS medarbetare använder utbrändhet i sitt dagliga arbete, vilket kopplas till de tre olika teorier (Freudenberger, Maslach och Asplund) om utbrändhet som presenterades i problematiseringen.

För att visa hur IPS presenterar sig för omvärlden har vi valt att redogöra för en observation av ett seminarium om utbrändhet. När vi sedan når analysen attackerar vi det empiriska materialet utifrån den analysmodell som vi grundlagt i teorin. Teorierna bidrar till att framhäva olika konsekvenser av IPS användande av utbrändhet samt hjälper till att differentiera bilden av IPS verksamhet.

Allt detta vävs samman när uppsatsen når sin slutdestination i och med att vi når avslutande reflektioner. Där försöker vi lyfta resonemanget och kanske spekulera lite i vad denna resa kan ha bidragit till.

Metod

I detta kapitel redogör vi för uppsatsens vetenskapliga förhållningssätt och beskriver också hur vi gått tillväga när vi insamlat empiriska data. Vi för också ett resonemang om hur dessa val kan ha påverkat de resultat som presenteras.

Utgångspunkt för uppsatsen

Då vi från början bara visste att vi ville skriva en uppsats om utbrändhet, var det svårt att både avgränsa uppsatsen och formulera ett syfte. När vi sedan under magisterkursen i organisation kom i kontakt med reflexiv tolkning och för oss nya sätt att nalkas empiriskt material började idéer så smått att formas. Detta gör att vår förförståelse från vår studiebakgrund inom organisation påverkar det sätt vi närmar oss frågeställningar och hur vi tolkar resultaten. Innan uppsatsen påbörjades grundades vår förförståelse för utbrändhet i huvudsak på intryck från media och vänner som varit och är utbrända.

Ämnesval

Då utbrändhet är ett relativt outforskat område för företagsekonomer kändes det som en intressant utmaning att studera användandet av utbrändhet. Utbrändhet har dessutom under senare tid erhållit stor uppmärksamhet i media och i näringslivet, vilket gjorde att ämnet än mer intressant att studera.

Informella samtal med företagsledare och andra personer i näringslivet har ytterligare motiverat oss till att skriva denna uppsats, då feedbacken har varit uteslutande positiv. Några har uttryckt att det känner sig förvirrande och inte vet vad utbrändhet är, medan andra direkt undrar vad de kan göra åt problemet.

Vetenskapligt förhållningssätt

Denna uppsats har varit en process som inneburit omtolkningar och nya inriktningar under resans gång. Vi började uppsatsarbetet med att skapa oss en bild av utbrändhet genom att läsa olika teorier på området. Sedan gjorde vi en empirisk studie på IPS med syftet att utröna vad utbrändhet betydde på IPS. När vi kommit så långt insåg vi att vi var på väg in i en återvändsgränd, varför syftet omformulerades till att fokusera på användningen av utbrändhetsbegreppet. Vi fick i detta läge börja omtolka vår empiri. Detta ledde in oss på teorier om hur organisationer på olika sätt hanterar tvetydigheter. Utifrån teorierna om utbrändhet strukturerade vi de empiriska resultaten. Dessa resultat analyserades sedan genom de teorier vi valt att använda

Detta är, som sagt, en uppsats i den kvalitativa metodens anda. Alvesson & Sköldberg (1994) skriver att det inte är självklart hur kvalitativ metod ska definieras, men att ”beaktande av och fokusering på öppen, mångtydig empiri är ett centralt kriterium...” (Alvesson&Sköldberg,1994, s.10). De framhåller också vikten av att utgå från studiesubjektens perspektiv. Vidare framhåller flera metodförfattare att den kvalitativa forskningsansatsens fokus ligger på att tolka och förstå ett eller flera fenomen (Lundahl & Skärvad,1999, Bryman 1989). Dessa fokus ligger i linje med vårt syfte och förhållningssätt, samt medför att respondenternas upplevelse av utbrändhet hamnar i centrum under intervjuerna och att en poängrik empiri är viktig för vårt resultat. Exempelvis fokuserade vi starkt på att få intervjupersonerna att berätta om händelser eller överraskningar i samband med deras arbete med utbrändhet, istället för att exempelvis fokusera på hur ofta de använder begreppet utbrändhet.

Under arbetet med uppsatsen har vi medvetet strävat efter att vara öppna för olika tolkningar av utsagor från respondenter och även egna analysresultat. Vidare har användandet av teorier inte syftat till att verifiera eller falsifiera utsagor, utan vårt syfte har varit att tillföra olika perspektiv på utbrändhet och dess användande. I inledningen problematiserar vi begreppet och lägger därigenom ett kritiskt perspektiv på det. Det kritiska förhållningssättet har vi försökt bibehålla under resans gång genom att inte ta allting för givet. Därför kan vi se att uppsatsen har inslag av kritisk teori. (Alvesson & Sköldberg, 1994)

Ett viktigt inslag i den kvalitativa och kritiska forskningen är reflektion. Författarens egna tänkande, tolkande, språkanvändande och observerande baseras på någon form av teoretisk grund, vilket får konsekvenser för slutresultatet. Forskaren är inte bara författare, utan också skapare av en verklighetsbild genom sin tolkning av empirin. (Alvesson & Sköldberg, 1994) I slutet av uppsatsen redogör vi för våra reflektioner över uppsatsen, men vi gör inga anspråk på att vara forskare i den reflexiva tolkningens skola, utan snarare studenter i densamma. Att kritiskt genomarbeta alla aspekter är en svår uppgift, men vi har eftersträvat att vara medvetna om vad som påverkar våra tankar och tolkningar, och vilka följder det kan ha för den färdiga uppsatsen.

I den kvalitativa forskningen är varje fenomen beroende av situationen och därför unik för varje tillfälle (Lundahl & Skärvad, 1999). En naturlig följd av denna forskningsmetod blir därför en låg generaliserbarhet och närhet till det som studeras (Bryman, 1989). Vårt resultat är en kombination av resonemang och slutsatser grundade i olika teorier, empiriskt arbete och egen analys av data. Med utgångspunkt i vad som undersökts och hur detta gjorts kan vi inte dra slutsatser för alla företag. Teoretiska slutsatser kan vi dock göra och våra slutsatser har giltighet inom ramarna för IPS. Om någon finner att de kan dra nytta av våra teoretiska resonemang även i andra fall än vårt, tyder det på att vi har gjort ett trovärdigt arbete (Lundahl & Skärvad, 1999).

Insamling av primärdata

Att undersöka hur ett företags medarbetare upplever ett för företaget centralt begrepp, låter sig inte göras på många olika sätt. För att komma ett fenomen nära rekommenderar både Bryman (1989) och Lundahl & Skärvad (1999) att forskaren använder sig av kvalitativa intervjuer. Beroende på vad som undersöks kan intervjuerna struktureras olika hårt, vilket utvecklas nedan. Lundahl & Skärvad (1999) redogör för datainsamling genom direkt observation, vilken kan vara lämplig när forskaren vill undersöka en social situation eller vad en person gör när han arbetar.

Vi har valt att i första hand använda oss av observationer och kvalitativa intervjuer för att samla empiriskt material. Studie och analys av sekundärdata har också genomförts.

Val av fallföretag

Våra chanser att få till stånd intervjuer på fallföretaget ökades betydligt genom att en av oss tidigare har arbetat på IPS. Tjänsten² som då innehades gav goda möjligheter att knyta kontakter internt, vilket underlättade de inledande samtalen med IPS medarbetare. Valet av fallföretaget IPS, Institutet för psykosomatisk medicin, grundas främst på att vi har god access dit, vilket är en nyckelfaktor vid organisationsforskning (Bryman, 1989). En annan

² VD-assistent till doc Tatjana Sivik, från och med augusti 2000 till februari 20001

bevekelsegrund utgjordes av det faktum att IPS sedan 1993 arbetat med rehabilitering av personer som varit långtidssjukskrivna på grund av stressrelaterade sjukdomar. Det har gjorts 5 oberoende externa utvärderingar av företagets arbete som visar på goda resultat.

Intervjuer

Lantz (1993, s.16) behandlar i sin bok vad hon kallar ”professionella intervjuer”, vilket är ”en systematisk undersökning av det subjektiva eller av ett subjektivt uppfattat fenomen”. Ett synsätt som väl stämmer överens med vårt. Detta val av intervjutyp gör att våra intervjuer kommer att karaktäriseras av att det subjektiva har en framträdande roll, vilket i sin tur påverkar resultatets giltighet och slutsatsernas generaliserbarhet. Det är inte fruktbart att tala om huruvida stickprovet är representativt för en population eller ej. Istället kan giltigheten ”sägas vara i vilken mån data och resultat speglar källan och samtidigt på ett mer allmängiltigt plan ökar förståelsen för det som undersökts” (Lantz, 1993, s.17).

Lantz (1993) tar vidare upp två huvudinriktningar för intervjuer; öppen och strukturerad. Den öppna intervjun innebär att intervjuaren ställer en fråga som den tillfrågande fritt får utveckla. Detta sätt att intervjuar gör det möjligt att undersöka och dra slutsatser om kvaliteter och ger utrymme för att beskriva fenomenet på ett differentierat sätt. En strukturerad intervju å andra sidan har ett annat syfte, då den syftar till att ge information och kvantiteter. Då vårt syfte är av kvalitativ karaktär har vi valt att använda oss av öppna intervjuer.

Lantz (1993) introducerar två typer av öppna intervjuer, den helt öppna och den riktade öppna, och framhåller att kunskapsläget är av betydelse för valet av intervjuform. Tar forskaren utgångspunkt i den egna förståelsen om hur fenomenet betraktas blir syftet att öka förståelsen av fenomenet satt i individens sammanhang och intervjuformen bör då vara en helt öppen intervju. Finns det redan tentativa modeller inom området blir istället syftet att beskriva och avgränsa fenomenet och forskaren bör välja en öppen riktad intervju. Skillnaden mellan intervjuformerna ligger som synes i respondentens frihet.

Begreppet utbrändhet finns redan dokumenterat och diskuterat av olika forskare, vilket gör att vi har tillgång till tentativa modeller och borde således använda oss av den öppna riktade intervjutekniken. Å andra sidan har upplevelser om begreppet och dess innebörd inte undersökts i det sammanhang vi tar upp i denna uppsats, vilket gör att vi kommer att ta utgångspunkt i vår förståelse av fenomenet vid intervjuerna. Uppsatsens syfte är heller inte att avgränsa fenomenet, utan vårt syfte är att öka förståelsen av fenomenet, vilket är ett argument för den helt öppna intervjuformen. Detta resonemang leder till att vi hamnar någonstans mitt emellan dessa båda intervjuformer. Vi har i linje med detta resonemang valt att ha en öppen riktad intervjuplan med frågeområden och uppföljningsfrågor. Vi tvekade dock inte att lämna utrymme för att ställa den helt öppna intervjuens två viktigaste frågor ”hurdan” och ”varför” i sökandet efter respondentens upplevelse av fenomenet (Lantz, 1993, s. 64). Detta arbetssätt rekommenderas av Andersen (1999), då intervjuaren på detta sätt åtnjuter fördelarna med att ha tänkt igenom intervjun ordentligt före utförandet och fortfarande har möjligheten att spontant följa upp intressanta frågeställningar.

Det är av stor vikt att avgränsa intervjuens omfång för att i slutändan få en begriplig helhetsbild, även när en öppen intervjuteknik används (Lantz 1993). Då vi är intresserade av hur begreppet tolkas och används är det svårt att i förväg bestämma vilka dimensioner som är av störst vikt för att öka förståelsen för begreppet. Vi har genomgående diskuterat vad vi vill ha fram av intervjuerna och kommit fram till att egentligen alla nyanser,

liknelser och differentieringar är intressanta. Vi har dock i första hand, vilket är i linje med vårt syfte, intresserat oss för hur begreppet utbrändhet uppfattas och används av personerna i deras yrkesmässiga roll, men har även lämnat utrymme för fria associationer.

Våra intervjuer

Sammanlagt har vi genomfört sju intervjuer, vilket inbegriper cirka en tredjedel av medarbetarna på IPS. Samtliga intervjuer har pågått i ungefär en timme och vi har använt bandspelare och fört anteckningar under alla intervjuer. På behandlarsidan intervjuade vi IPS huvudansvarige psykolog, en av deras två sjukgymnaster och shiatzumassören. I administrationen intervjuades marknadschefen, vice VD och klinikchefen doc. Tatjana Sivik. Trots att Trost (1993) undanbeder gruppintervjuer, eftersom de till stor del styrs av gruppprocesser och de tystlåtna inte kommer till tals, har vi genomfört en gruppintervju med klinikchefens assistent, kundsamordnaren och sjuksköterskan tillika internklientsamordnare. För att motverka de negativa effekterna av gruppintervjun har vi strävat efter att låta samtliga individer komma till tals.

Valet av intervjuerpersoner gjordes av klinikchefen, vilket innebär att hon vet om vilka personer som intervjuades. Detta skulle kunna innebära bias hos de intervjuade om de inte vågade eller ville påtala saker som hade varit fallet om deras överordnade inte varit medveten om vilka personer vi intervjuade. Likaså kan vi ha fått vriden information för att fallföretaget exempelvis skulle komma i bättre dager.

Att vi valde att båda två närvara under intervjuerna underlättar arbetet med att hitta dimensioner som avspeglar innehållet, eftersom vi har olika förförståelser och därför uppmärksammade olika aspekter. Detta val kan även ha en negativ effekt eftersom två personer på intervjuarsidan kan uppfattas som en maktfaktor och därför påverkas respondenternas svar (Trost,1993).

För att ge utrymme för så poängrika intervjuer som möjligt har intervjuerna genomförts i ostörda rum och vi har eftersträvat att hålla ett lugnt tempo (Trost 1993). Vi har i enlighet med Lantz (1993), Trost (1993) och Andersen (1998) rekommendationer före utfrågningen klargjort intervjuens syfte och upplägg. Att gå igenom dessa punkter är av betydelse för intervjuens tillförlitlighet, då respondenten enligt dessa författare bör vara införstådd med syftet och ha förstått uppgiften för att kunna medverka på ett adekvat sätt.

Att en av oss tidigare arbetet på IPS vill vi hävda påverkade intervjuerna på ett positivt sätt, då intervjuerna redan från start avlöpte på ett avslappnat sätt. Tendensen var även att respondenterna själva utvecklade sina resonemang och berättade till stora delar fritt om deras upplevelser kring och uppfattningen av begreppet utbrändhet. Vid intervjuer finns det dock alltid risk för att intervjuerpersoner formar sina svar för att möta upplevda föreställningar om vad intervjuaren vill få fram. Att en av oss tidigare har arbetat där kan förstärka den effekten, då respondenterna redan innan mötet har föreställningar om en av intervjuerna.

Urvalet av respondenter och på vilket sätt vi intervjuade har på olika sätt påverkat uppsatsens resultat. Alla utsagor tillsammans med teoriramen har steg för steg bidragit till uppsatsens utformning och inriktning. Hade intervjuerna utförts på annat sätt eller med andra personer är det möjligt att andra perspektiv hade varit framträdande, eftersom varje situation är unik i sitt slag.

Observation

Vi genomförde en observation vid ett seminarie för kunder och politiker, under vilket vi förde anteckningar. Under observationen strävade vi efter att inte bara tillägna oss den fakta som presenterades utan vi försökte även uppmärksamma reaktioner och händelser utanför podiet.

Observationen genomfördes öppet och utan deltagande, vilket innebär att mötesdeltagarna visste om att vi var där, men att vi inte interagerade med dem. Då doc. Tatjana Sivik hållit hundratals föreläsningar, bör vår närvaro icke nämnvärt ha påverkat hennes sätt att genomföra sin presentation. (Lundahl&Skärvad,1999)

Insamling av sekundärdata

Vi har tagit del av företagsinformation som utgjorts av en informationsfolder, en vetenskaplig artikel om IPS skriven av klinikchefen och ett internt PM om psykosomatik. Vi har även vid flera tillfällen besökt IPS hemsida. Denna data har dels använts för att göra företagspresentationen, och dels för att kunna se hur företaget formar sitt ansikte utåt.

Teorival

Uppsatsen har under resans gång tagit olika vändningar och kan liknas vid en iterativ process, där vi har varvat teori och empiri i sökandet efter intressanta mönster. Här redogör vi för varför vi valt de teorier som används, vilket även utvecklas i teoridelen.

För att tydliggöra IPS referensram läggs först ett vetenskapligt perspektiv på medarbetarnas upplevelser av utbrändhet. Det vetenskapliga perspektivet utgörs av Maslach, Freudemberger och Asplunds teorier om utbrändhet. Att vi valt just Maslach och Freudemberger motiveras med att de både har vunnit stor mark på den internationella forskningsarenan och blir refererade till som framstående utbrändhetsforskare (Hallsten 1989, Jenner 1989). Teorin kring den asociala responslösheten har valts för att de tillhandahåller ett kritiskt och intressant perspektiv på utbrändhet och angriper problematiken från ett socialhistoriskt perspektiv.

Efter att ha gjort vårt empiriska arbete var vi i behov av relevanta teoretiska tolkningar för att kunna undersöka IPS sätt att använda och tolka begreppet utbrändhet. De teorier som valts kan ses som ett kritiskt analysverktyg, vilket ska bidra till att ge en bred och mångfacetterad bild av IPS användande av begreppet utbrändhet. Teoriramen bildas utifrån teorier om att hantera tvetydighet och så kallad "action theory". Målet med social marketingteorin som lanseras i analysdelen är att bättre kunna analysera vissa intentioner som vi tycker oss skönja inom ramarna för IPS verksamhet.

Teoriram

I detta avsnitt kommer en teoretisk referensram att skapas utifrån teorier som behandlar tvetydigheter i en organisation och "Action theory" som sedan kommer att användas för att undersöka användandet av begreppet utbrändhet på IPS.

I boken "Moral mazes" lyfter Robert Jackall (1988) fram olika verktyg för att se igenom de rökråderna och fasader som finns i organisationer. I detta avsnitt kommer vi att belysa två av dessa: "Dexterity with symbols" (fingerfärdighet med symboler) och "The magic lantern" (den magiska lanternan). Dessa verktyg tillsammans med action theory gav oss möjligheten att skriva om och fördjupa oss i ett iögonfallande mönster vi såg i empirin. Poängerna som blir tydliga genom teoriramen var en riktig ögonöppnare för oss.

Hur hanteras symboler och eufemismer?

Eftersom Jackall inte går in på vad en symbol är för någonting har vi tagit oss friheten att slå upp ordet i en uppslagsbok. I SAOL (1994) är en symbol något som uppfattas med sinnena av en eller flera personer, och har en betydelse och innebörd (flertydig, ofta abstrakt) utöver att vara sig själv. Fingerfärdighet med symboler innebär således något i stil med att inneha en förmåga att ändra eller fiffla med något som har en tvetydig betydelse.

Fingerfärdighet med symboler

För att beskriva hur fingerfärdighet med symboler kan gå till används konsultbranschen som exempel. Det är en bransch som ofta använder sig av ett vagt och abstrakt språk för att beskriva sin verksamhet, samtidigt som beskrivningen sker utifrån en vetenskaplig grund och ger löften om förbättringar i organisationen. Ett ledande managementföretags reklam presenterar exempelvis företagets kurser som: "En unik serie workshops, designade för ledare i organisationer som upplever påtaglig utmaning och förändring. Dessa workshops baseras på extensiv forskning och de managementstrukturer som krävs för att öka organisationers konkurrensförmåga". I reklamen förekommer flera ord som har attraktionskraft och samtidigt är svåra att definiera. Reklamen medför således en stor chans att kunderna ska känna sig attraherade av den samtidigt som reklamen lämnar utrymme för konsultfirman att själva definiera vad som egentligen menas med begreppen. (Jackall,1988)

Det finns dock risk för att kunden har andra förväntningar än konsultfirman. Och vad kan vara mer förödande än oinfriade förväntningar? För att inte hamna i den situationen är det viktigt att ledarna kan hantera de tvetydiga begreppen på rätt sätt och hitta rätt vokabulär för att förklara företeelsen i olika sammanhang.

I kontakter med media eller samhälle, blir denna anpassningsförmåga ställd på sin spets. Deras språk kan vid dessa tillfällen liknas vid en provisorisk diskurs, som speglar deras flytande verklighet. Denna s k flexibilitet fyller framförallt funktionen att snabbt kunna legitimera vad som måste göras såväl internt som externt i företagets regi. Detta spel, som i grova drag går ut på att säga en sak och mena en annan kan vara förvirrande även för de mest invigda i spelet, men det är en nödvändig förmåga om man vill nå toppen av en hierarki. (Jackall,1988)

Detta sätt att arbeta på är fyllt av eufemismer. En eufemism uppstår när ett vagt och indirekt ord byts ut mot ett som anses vara krasst och aggressivt. Det kan även vara det omvända förhållandet som råder, att något som kan upplevas stötande lindas in i mjukare termer för att inte verka motbjudande. Ett exempel på detta är att kalla kalhygge för föryngringsyta. Genom att ta fasta på andra, mer positiva egenskaper hos företeelsen än vad det nuvarande ordet gör, vill man få läsaren eller åhöraren att se mindre negativt på det. Denna metod har under de senaste hundra åren allt oftare använts för att höja statusen på lågt värderade yrken och institutioner. Att endast genomföra verbala reformer kan dock föra med sig oklarheter. Det är exempelvis enkelt att förstå vad en *städare* gör, men för den oinvigde är det inte lika självklart vad en *lokalvårdare* gör, vilket de statligt anställda städarna döptes om till på 70-talet. (Wellander,1982)

Eufemismer är å ena sidan bara lek med ord, men å andra sidan något som kan påverka retoriken t o m på internationell politisk nivå. Efter attentaten den 11 september började USA flitigt använda sig av ordet terrorism. USA:s militär invaderade inte Afghanistan, utan de jagade terrorister. Anledningar till detta kan bl a tänkas vara att blidka hemmaopinionen eller att försöka legitimera sina aktioner gentemot FN. Det dröjde inte länge förrän bl a Ryssland och Israel hoppade på samma tåg. Ryssland har i många år försökt få bukt med dissidenter och rebeller i Tjetjenien. Nu är det istället terrorister som jagas. Om man okritiskt anammar detta, ges ett helt annat perspektiv på vad Ryssland egentligen ägnar sig åt i delrepubliken. Precis som företagsledare kan behöva tänja på begrepp ser vi hur nationer gör samma sak för att visa upp en önskad bild mot sitt folk och legitimera sina aktioner inför omvärlden.

I en organisation där man hela tiden kan "vända kappan efter vinden" borde förvirringen kunna leda till många missförstånd och att onödigt mycket resurser läggs ned på icke värdeskapande aktiviteter. Vad blir konsekvenserna av ett sådant dubbelspel? Genom action theory ges möjligheten att sätta ord på och utveckla konsekvenserna av att säga en sak och göra något annat.

Action theory

År 1974 presenterade Chris Argyris (Argyris & Schön, 1974) teorier om hur människor i organisationer ofta agerar på ett sätt, trots att deras egna värderingar säger något annat. Teorin grundar sig på sk action theory. Den kan förenklat beskrivas som att om du i situation S, vill uppnå resultat R, agera såhär - A. Teorin sätter människans beteende i ett orsaks och verkans perspektiv. Dock är verkligheten betydligt mer komplicerad än att göra så för att uppnå så. Detta grundar sig i att människor har tankar och värderingar om hur de skall eller bör bete sig. Dessutom inverkar en mängd andra variabler på vårt beteende. Våra tankar om hur vi bör bete oss måste undersökas i förhållande till vad vi faktiskt gör.(Argyris&Schön,1974)

Enligt action theory kommer en person på frågan om hur han skulle bete sig i en viss situation, svara utifrån sin espoused theory of action. Espouse översätts med "ansluta sig till". En människa kommer att svara på frågan om sitt agerande utifrån sina tankar och värderingar om vad som är ett riktigt beteende. Dock är det individens sk theories in use, som avgör hur personen verkligen agerar. Denna theory in use ligger inte alltid i linje med de espoused theories som personen bekänner sig till.(Argyris & Schön,1974)

Han skiljer alltså på två beteenden: Vad en person säger att han gör och hur personen sedan faktiskt agerar. Utifrån dessa teorier kan en intervjuare inte fråga en person hur han skulle

bete sig i en viss situation och hoppas få ett ”sant” svar. En människa kan vara företrädare av en värdering, men i praktiken agera för en annan åsikt. Detta kan dessutom ske helt omedvetet. För att tydliggöra det hela lyfter Argyris fram följande exempel: Hur arbetar institutioner som hjälper blinda? Deras espoused theory är att blinda potentiellt kan klara sig själva, och att institutionerna finns där för att hjälpa dem att inse detta (och därigenom bli självständiga). Faktum är dock, att deras theories in use istället innebär att de blinda är beroende av hjälpen de får, och att institutionerna har som funktion att upprätthålla detta beroende genom fortsatt service. En blind persons uppgift är egentligen att anpassa sig till den vård som kan ges. (Argyris & Schön, 1974)

Låt oss titta närmre på exemplet med konslutannonsen ovan. I annonsen används tvetydiga och breda begrepp för att attrahera kunder samtidigt som tolkningen av vad de faktiskt innebär lämnas öppen. Med hjälp av retorik lappar de sedan ihop paketet så att kundens förväntningar överensstämmer med den levererade tjänsten. Med hjälp av retorik tar ett företag kontroll över såväl espoused theory och theory in use. Deras espoused theory att leverera ”En unik serie workshops, designade för ledare i organisationer som upplever påtaglig utmaning och förändring...” stämmer varje gång, efter en retorisk bearbetning, överens med deras theory in use, d v s den levererade tjänsten.

Teorierna om action theory är tänkta, vilket bokens titel antyder, att hjälpa organisationer att arbeta effektivare genom att peka på olikheter som de visar upp. Om en organisation och individerna som arbetar i den uppvisar olikheter kan det leda till olika dilemman. Kongruens mellan vad man inom företaget håller för viktigt och vad som faktiskt görs är en viktig faktor för hur en organisation mår på lång sikt. (Argyris & Schön, 1974)

Teorin påtalar hur bl a effektiviteten i arbetet kan minska och hur skilda värderingar kan påverka organisationen negativt. Att ha olika espoused theories och theories in use, behöver dock inte per automatik leda till problem. Skillnader kan existera så länge som de som upplever inkongruens inte tycker att det förorsakar konflikter. Faktum är att det kanske inte uppenbaras att de står i konflikt, eftersom de olika teorierna ofta är anpassade till varandra. Om en individ exempelvis värderar förtroende inom en grupp och samtidigt värderar gruppens framgång, uppstår uppenbar inkongruens först när det krävs manipulation för att främja gruppens bästa, på bekostnad av förtroendet i gruppen. Samtidigt visar exemplet om institutioner som vårdar blinda att det inte nödvändigtvis behöver få konsekvenser bara för människorna inom organisationen, utan även att externa intressenter kan påverkas av inkongruens mellan espoused theory och theory in use. (Argyris & Schön, 1974)

Om vi återigen återgår till konsultexemplet ser vi att spelet med eufemismer ger ytterligare en förklaring till varför något som ses som inkongruens mellan theory in use och espoused theory inte alltid behöver leda till negativa effekter. Retorik och eufemismer ger helt enkelt företagen och dess aktörer möjligheten att ta kontrollen över bådadera. Genom retorik och symboler manipulerar de kunden till att uppleva det de önskade (och betalade för). Ett spel som kräver skickliga ledare.

Symbolen och eufemismen utbrändhet

Idag är medias uppmärksamhet riktade mot den ökade sjukskrivningen i landet. En ny diagnos har dykt upp på horisonten. En sjukdom som saknar allmängiltig definition och som det är upp till användaren att fylla med betydelser. Detta gör begreppet utbrändhet till en tójbar symbol med stort tolkningsutrymme och kan med fördel användas i

”fingerfärdighetsammanhang”.

Vidare har utbrändhet inom vissa företagskulturer laddats med positiva associationer och liknas vid en hedersutmärkelse (Kunda, 1992). Denna positiva laddning gör begreppet till en utmärkt eufemism. Det är inte accepterat att vara sjuk, men att vara utbränd är socialt accepterat och kan till och med vara något positivt. Den utbrände har givit allt för företaget till skillnad från en person som är sjukskriven på grund av exempelvis ryggsmärtor. Det görs även videofilmer, tv-program och statistiska diagram som visar på utbrändhetens framfart. I vissa sammanhang talas det till och med om utbrändhet som den nya folksjukdomen (Krauklis och Schenström, 2002).

Vi skulle kunna säga att utbrändhet är något som vi i vårt vardagsspråk tagit till oss och att begreppet åtnjuter acceptans. Utbrända personer vågar erkänna att de är sjuka och söker hjälp för sin utbrändhet. Det är dock ingen som vet vad utbrändhet egentligen är, vilket lämnar utrymme för företagen själva att bestämma vad de ska göra med den hjälpsökande. Kanske psykoterapi, massage eller nya arbetskamrater kan hjälpa?

Den som väljer att använda symbolen utbrändhet måste dock behärska dess flexibilitet för att kunna legitimera verksamheten och det gäller att hålla tungan rätt i mun i situationer när man säger en sak och menar en annan. En förmåga som enligt Jackall (1988) ställs på sin spets i kontakter med media och samhälle.

Den magiska lanternan

Då media har fått ett allt större inflytande har den allmänna opinionen blivit ett allt viktigare verktyg för företagen. För att inte hamna i dålig dager hos konsumenterna är det viktigt för företagen att presentera en god bild till media och därigenom legitimera sin verksamhet. De ledare som lyckas med detta är duktiga på att anpassa sitt budskap efter situationen och då är det återigen betydelsefullt att vara fingerfärdig med symboler. Metaforen ”den magiska lanternan” beskriver detta fenomen. Den magiska lanternan har till syfte att föra allmänhetens blickar mot en viss punkt. Detta kan beskrivas som att allmänheten driver omkring i ett slags dunkelt töcken, men när de får ett ljus att fästa blicken på, dras alla ditåt. Detta kan också medföra att andra aspekter som ej blir belysta, faller i glömska. (Jackall,1988)

Ett exempel på detta är den amerikanska bomullsbranschen, som under 70- och 80-talet genomgick en lång tvist angående arbetarnas hälsa. Många fabriksarbetare hade drabbats av problem med lungorna på grund av det damm som fanns i lokalerna. När hälsomyndigheterna krävde att problemet skulle åtgärdas kämpade företagen med näbbar och klor för att påverka lagstiftare och domstolar för att de skulle slippa ändra sina rutiner och slippa investeringar. Medan denna process pågick gjorde företagen dock vissa investeringar i fabriker som var lönsamma och i vilka det behövdes nya investeringar i maskiner. Dessa investeringar gjorde att dammnivåerna sjönk till en acceptabel nivå i just de lokaler där dammproblemet var som värst. Allt mediafokus styrdes in på dammreduceringen, när det i själva verket var de rent ekonomiska argumenten som föranlett beslutet om investeringar.(Jackall,1988)

Effekter av den magiska lanternan ur utbrändhetsperspektivet

Den magiska lanternan visar på ett bra sätt medias makt och synliggör företags medvetna val att lägga fokus på det som är populärast eller viktigast för stunden.

I dagsläget får utbrändhet stort utrymme i media. En tendens som företag och personer kan dra nytta av och samtidigt späda på. Genom marknadsföring och PR i anknytning till utbrändhet sprids begreppet. Ju fler företag som använder utbrändhet för att få uppmärksamhet, desto större är chansen/risken att begreppet blir än mer tvetydigt. Så länge debattörer och företag kan lägga in egna betydelser i utbrändhet finns det risk för att orsaken till att människor mår dåligt döljs i dimmor, samtidigt som symbolen inrymmer allt fler betydelser och fler kan använda den som magisk lanterna.

Företagspresentation

Här presenteras fallföretagets bakgrund och verksamhet. Presentationen grundas på information från IPS informationsfolder, deras hemsida och intervjuer.

IPS Institutet för psykosomatisk medicin - Bakgrund

IPS - Institutet för psykosomatisk medicin, ligger i Göteborg och grundades 1993. Företagsnamnet kommer ifrån grekiskans benämningar för psyke och soma - själ och kropp. Företaget har 25 anställda och omsatte år 2001 32 miljoner kronor. Institutets grundare och klinikchef är doc. Tatjana Sivik. Hon är en riktig eldsjäl, och IPS verksamhet kan beskrivas som en avspeglning av hennes synsätt på både vård och samhälle. Utöver denna tjänst är hon också en aktiv forskare, flitig föreläsare och ordförande i världssamfundet för psykosomatisk medicin (ICPM).

Utmärkande för IPS verksamhet och i synnerhet rehabiliteringen är det integrativa psykosomatiska synsättet. I företagets informationsmaterial finns en formulering som vi tycker avspeglar denna syn på ett bra sätt: ”I en människas hälsa avspeglas samspelet mellan hennes förutsättningar - arv och miljö, personlighet, tidigare upplevelser... ..behandling och rehabiliterande insatser måste därför se till individens hela liv”. För att kunna ägna hela människan uppmärksamhet blir teamsamverkan ett nyckelbegrepp. På IPS möts klienter inte av en läkare och sjuksköterska som i traditionell sjukvård³ utan de träffar team bestående av läkare, psykologer, terapeuter och sjukgymnaster. Alla behandlare som kommer till IPS vidareutbildas fortlöpande i IPS integrativa behandlingsmodell och har efter sin grundexamen ”vidareutbildning om hur kropp och själ samspelar och hur den psykosociala miljön, under hela livet, påverkar både hälsa och sjukdom”.

Kunder

Kunderna är främst försäkringskassan och landsting och de nyttjar IPS utredningar och rehabiliteringsprogram. Dessa kunder skickar människor som redan är sjukskrivna till IPS. Det privata näringslivet har, enligt Tatjana, under senare tid alltmer börjat intressera sig för de skenande kostnaderna för sjukskrivningar, vilket har resulterat i fler företagskunder. Det förekommer även att privatpersoner direkt vänder sig till IPS och betalar ur egen ficka.

Tjänster

Efterhand som IPS har vuxit som företag har fyra olika tjänster utvecklats: utredningar, rehabiliterings- och behandlingsprogram, mentorprogram och företagstjänster.

Utredningar

Rehabiliterings- och behandlingsprogrammet och mentorprogrammet inleds alltid med en utredning. En utredning genomförs för att kunna bedöma individens behov, förutsättningar och möjligheter. Under utredningen får personen träffa psykolog, läkare, sjukgymnast och en specialist. Därutöver utförs en biostressprofil, en psykosocial och fysisk arbetsmiljöanalys, en biologisk stressprofil och slutligen psykometrisk testning. En utredning kan resultera i en rekommendation till rehabilitering på IPS eller att IPS inte kan behandla patienten varvid annan vård istället rekommenderas.

³Traditionell vård definieras i en företagsinternartikel som ”traditionell biomedicin där komponenter och delar studeras som enskilda företeelser”.

Rehabiliterings- och behandlingsprogram

Detta program ”är främst riktade till utbrända och långtidssjukskrivna” och påbörjas efter genomgången utredning. Behandlingen sträcker sig över ett år och är indelad i tre faser som vardera pågår i 16 veckor. I Fas 1 kommer patient till IPS 3-4 dagar i veckan. Under dessa dagar deltar klienten i samtal, uttryckande konstterapi och kroppsmedvetandeträning i grupp. Varje klient har dessutom 16 individuella kroppsbehandlingar, vilka påbörjas i Fas 1. Under Fas 2 kommer klienten till IPS varannan vecka i tre dagar. Till gruppträffarna tillkommer då 8 individuella samtal med psykolog/beteendevetare. Under Fas 3 träffas klienterna i grupp en gång i månaden och de individuella mötena avslutas.

Mentorprogrammet

Då Tatjana Sivik även har varit organisationskonsult och anlåtats som mentor för enskilda chefer har dessa kunskaper och erfarenheter tillsammans med medarbetarnas kompetens bidragit till utformningen av IPS mentorsprogram. Detta program skiljer sig från rehabiliterings- och behandlingsprogrammet då denna tjänst syftar till att ”vidmakthålla individens arbetsförmåga på ordinarie arbetsplats” och målet är att kunden ska ”känna igen de signaler som föregår stress och utbrändhet både hos sig själv och andra innan processen har gått för långt och utvecklats till utbrändhetstillstånd” (www.ipsoma.se, 020427).

Företagstjänster

Inom detta område kan företagsledningarna ”ta pulsen” på sitt företag via olika metoder som:

- *On-site* En eller flera av medarbetare besöker företaget. Utformningen är beroende av vad beställaren vill ha.
- *Biostressprofil* Ett enkelt blod- eller salivtest mäter de s.k. stresshormonerna.
- *Hälsa-Index* Detta frågeformulär är resultatet av IPS forskning och mäter de faktorer som samverkar vid bevarandet av hälsa och avspeglar ohälsa. Finns både internetbaserat och som trycksak.
- *Off-site* Representanter från företagen kommer till IPS för en problemanalys.

Utbildningar

IPS tillhandahåller olika typer av utbildningar i psykosomatisk medicin. Exempelvis anordnas varje år en 20-poängutbildning i samarbete med Karolinska Institutet.

Forskning och kvalitetssäkring

Forskningen på IPS baseras till stor del på data från biostressprofilen från den inledande utredningen och de psykometriinstrument⁴ som klienterna kontinuerligt fyller i från och med utredningen till uppföljningen. IPS verksamhet utvärderas kontinuerligt dels genom den egna forskningen med data från klienter, dels genom att oberoende utvärderingar gjorts av Karolinska Institutet med flera.

⁴ Psykometri betyder ordagrant mätning av själen

Utbrändhet i praktiken

*I detta kapitel kommer IPS medarbetare till tals och vi ämnar att undersöka hur de använder begreppet utbrändhet. Vi börjar med att undersöka **vad** utbrändhet innebär på IPS och denna beskrivning tar avstamp i Freudenbergers, Maslachs och Asplunds teorier för att ge utrymme för olika perspektiv och tolkningar. Därefter tittar vi på **när** utbrändhet används. Då vi inte har nämnt några teoretiker under intervjuerna utan bara varit ute efter att få respondenterna att berätta om utbrändhet är således alla teorikopplingar våra egna. Även alla jämförelser mellan respondenternas berättelser är våra tolkningar, i intervjubilagan framgår att vi inte har ställt frågor vilka uppmanar till jämförelse mellan medarbetarna.*

Vad innebär utbrändhet på IPS?

Intervjuade personer

Behandlare som har intervjuats är psykologen, shiatzumassören och en av de två sjukgymnasterna, som kommer att kallas kroppsterapeut i uppsatsen eftersom hon själv hellre använder den benämningen. Därutöver har klinikchefen Tatjana Sivik, vice VD och marknadschefen intervjuats. Gruppintervjun med administrationen kommer att refereras till som "administrationen".

Grundläggande syn

Medarbetarna talar upprepade gånger om en förenande grundsyn som gör det möjligt att arbeta i teamen, trots vitt skiftande bakgrunder. När vi frågar närmare om denna gemensamma grundsyn svarar de att "det är sunt förnuft", "något som sitter i husets väggar" och "det lär vi oss och pratar om under fikan". Under intervjun med administrationen menar de att denna grundsyn "är det Tanja står för" och gillar man det inte är det ingen idé att jobba på IPS. Detta tyder på att Tatjana Siviks idéer och teoribildning har en stark genomslagskraft på medarbetarnas föreställningar och arbetssätt och att psykosomatiken är ledstjärnan som förenar verksamheten.

De medarbetare som vi talade med ansåg att IPS var ett speciellt företag, där inte alla människor skulle gilla att jobba. En person i administrationen beskrev det som att hon hittade hem när hon började på IPS och marknadschefen berättade om hur han blivit "frälst" under sitt första år på företaget. Detta kan tolkas som att det är en viss typ av människor som söker anställning och sedan stannar kvar på IPS, vilket torde stärka företagskulturen och den gemensamma synen på hälsa och ohälsa.

Även om psykosomatik inte är något som används i direkta ordalag när de pratar om utbrändhet kan vi ändå se ett tydligt mönster. När utsagorna om utbrändhet jämförs med den grundläggande teoretiska ramen som benämns psykosomatologi eller Tatjanas uttalanden "att allt hänger ihop - kropp och själ, arv och miljö, jobb och privatliv...", ser vi att det är där tolkningsramarna för begreppet utbrändhet hämtats. Detta mönster framkommer tydligt när respondenterna berättar om hur utbrändhet uppstår och de använder ofta formuleringar som "mångfaktoriell" eller "att allt inverkar på individen" för att beskriva att det är många olika faktorer som samverkar och orsakar utbrändhet.

IPS & psykoanalytisk förklaring till utbrändhet

Freudenberger & North (1986) beskriver utbrändhet som ett tillstånd, vilket är orsakat av kraftförbrukning och energiförlust. Denna beskrivning återfinns främst hos IPS shiatzumassör som pratar om utbrändhet i termer av "energiförbrukning". Han menar att utbränd betyder att kroppen är uttömd på energi. Den kinesiska medicinen, vilken han utövar, tar utgångspunkt i att vi består dels av den materiella kroppen, dels av det andliga. Detta gör att det alltid är flera komponenter som samverkar och påverkar en individs hälsa. Exempelvis inverkar individens karaktär, och ett vanligt drag hos de utbrända personerna som kommer till IPS är enligt honom att de har svårt att säga nej. Detta karaktärsdrag tas även upp av samtliga behandlare vi intervjuar och psykologen uttrycker att klienterna ofta "finns till för andras skull".

Freudenberger & North menar att individer som undantränger en speciell tanke eller känsla, gör det för att undvika en konfrontation. Förnekelsen blir därigenom en grundläggande faktor vid utbrändhet och träder in, då individen strävar efter att undvika verkligheten, obehagliga känslor och tidigare erfarenheter. Detta synsätt finner man även på IPS. Under intervjun med klinikchefen framgår att en stor del av IPS klienter har trauman att bearbeta och vi kan även se behandlarnas sammansättning som ett tecken på att arbetet på IPS handlar om att avtäcka något fördolt. Vi åsyftar här konstterapeuterna, psykologen, klinikchefens långa utbildning inom psykoterapi, psykiatrikern och shiatzumassörens psykologutbildning. Psykologen skattar under intervjun att två tredjedelar av IPS klienter har varit utsatta för övergrepp. Med övergrepp menar han att de har varit eller är "objekt för andras drifter".

För att vi ska kunna koppla samman utbrändhet med trauma hos patienterna på IPS, krävs det dock att det är just de utbrända personerna som har trauma. De intervjuade i administrationen och flertalet behandlare menar dock att så gott som alla patienter upplever sig själva som utbrända och att patienterna använder uttryck som "då kraschade jag" och "gå in i väggen" när de talar om sin utbrändhet. Detta gör att mönstret om utbrändhet och trauma även kan skönjas på IPS.

Enligt Freudenberger & North är det främsta botemedlet mot utbrändhet självkänedom. Detta känns igen på IPS och kommer fram när vi frågade vad det är som klienterna uppnår på IPS. Klienterna lär sig enligt utsago att "stanna upp och känna", "lyssna till de egna signalerna och stanna kvar i sin egen smärta" och "lära sig att välja bort saker". Därutöver leder rehabiliteringen enligt utsagor från personalen till att patienterna "vaknar upp" och blir intresserade av att ta hand om sig själva och säga nej". De lär sig också att "hitta sitt egenvärde" och därigenom lär de sig att vara klara över såväl psykiska som fysiska gränser. Den nya självinsikten efter avslutad rehabilitering på IPS hjälper, enligt klinikchefen, klienterna att välja vad de vill prioritera i sina liv och en genomförd rehabilitering leder i många fall till att livet drastiskt förändras genom exempelvis skilsmässa eller nytt jobb. Dessa lärdomar kan sammanfattas med Freudenberger & Norths "självkänedom". De menar att individen kan lära känna sig själv genom att exempelvis lära sig att dämpa intensiteten i sin tillvaro och lära sig säga nej samt att ompröva sina värderingar. Dessa tips återges nästintill ordagrant av IPS behandlare när de beskriver vad klienterna lär sig under rehabilitering på IPS. Behandling fokuserar således på klientens förmåga att se och lära känna sig själv igen och i många fall att arbeta med trauma. Detta gör att behandlingen i stor utsträckning är individriktad i linje med Freudens teorier.

IPS & utbrändhet som ett arbetsrelaterat fenomen

Om en av IPS medarbetare skulle läsa Maslachs böcker vore en trolig reaktion: ”Ja, det är klart att arbetet kan orsaka utbrändhet, men vad händer med allt annat som påverkar en människa?”

De intervjuer vi genomfört visar en samstämmig bild. Utbrändheten orsakas enligt medarbetarna av en mängd faktorer, inte bara arbetsmiljön. Att behandlarna har denna syn är kanske inte så underligt då de har genomgått utbildningar som involverar teorier om hur den psykosociala miljön under hela livet påverkar hälsan. Att då enbart isolera arbetsmiljön som den enda faktorn ter sig då inte sannolikt. Det är intressantare att notera att även administrationen, som saknar behandlarutbildning eller liknade har samma syn. Ett bra exempel på detta är marknadschefens uppfattning om utbrändhet. När han tidigare arbetade i IT-branschen var han av åsikten att utbränd var något man blev genom att arbeta för mycket. Utbrändhet var helt enkelt kopplat till arbetet. Han har nu ändrat sin uppfattning och menar att en mängd olika saker som hemförhållanden och individers olika förutsättningar inverkar, då stressfaktorer ser olika ut i olika fall. Även administrationen har en klar uppfattning om att det är många olika faktorer som samverkar och orsakar utbrändhet, men att det i vissa fall ”säkert kan vara så att jobbet får skulden först”.

Maslach hävdar att utbrändhet orsakas av förhållanden i arbetsmiljön och nämner orsakerna för hög arbetsbelastning, brist på kontroll över arbetsuppgifterna, orättvisor i systemet, brist på samhörighet bland kollegor, otillräcklig belöning för en insats, och motstridiga värderingar på arbetsplatsen. Liknande orsaker tas upp under intervjun med vice VD. Hon pratar om ”maktlöshet, brist på kontroll, osäkerhet och obetydlighet” när hon talar om att arbetssituation kan vara en av orsakerna till att en person blir utbränd.

Liksom Freudenberg och Asplund framhåller flera medarbetare att det är skillnad på att vara utarbetad och utbränd. Något som Maslach trots sina arbetsfokuserade teorier undviker. Det som skiljer utarbetad från utbränd är enligt behandlarna, att den utbrände inte längre har förmågan att återhämta sig. Att jobba för mycket och bli trött är inte att likställa med att bränna ut sig så länge personen kan återhämta sig genom vila.

IPS & asocial responslöshet

Utbrändhet eller utbränning beror enligt Asplund på att den sociala interaktionen på olika sätt har förändrats. Människor idag förhåller sig till varandra som roller och vi träder in och ur olika skepnader för att passa in. Psykologen beskriver något liknande. Han tycker att klienternas uppenbarelse präglas av ”energilöshet och viljestyrd energi”. Med detta menar han att viljan snarare än lust och äkta reaktioner styr en individs beteende och handlingar. Falska känslor har tagit överhanden över de äkta och allt individen tar sig för blir skenhandlingar i kampen att dölja äkta reaktioner och känslor. Han uppmanar oss att tänka till: ”Tänk så mycket energi det går åt för att föda denna pseudokänsla”.

Även Tatjana Sivik tar upp ett exempel under vår intervju som visar att förväntade roller till stor del övertar människors vardag idag. Hennes exempel är den trevliga och fräscha tvåbarnsmodern som bor i en fin förort och är gift med en framgångsrik och attraktiv man. På helgerna ska det spelas golf och tennis, sociala tillställningar ska besökas och under veckan ska det tränas för att underhålla kroppen, karriären fortsätts och ungarna skjutsas runt på diverse evenemang. I denna hektiska samvaro hinner man och fru egentligen aldrig träffas och resultatet blir att de till slut lever som två främlingar som endast har kampen att hålla uppe en fin fasad gemensamt. Vad Tatjana beskriver är ur Asplunds synvinkel en

urvattning av den sociala konkreta interaktionen. I detta exempel tycker vi att mannen och hustrun med Asplunds terminologi kan ses som två abstrakta samhällsvarelse, vilka spelar roller i uppsättningen "Det lyckade livet" (Tatjanas ordval) och tappar bort sitt konkreta äkta jag i spelet.

Exemplet ovan tar Tatjana upp när hon beskriver hur samhället har förändrats och gått från informationssamhälle till kommunikationssamhälle. Hon berättar då att all information i ett informationssamhälle är gynnsam och nyttig, då den används i jakten på den bästa produkten eller den bästa producenten. Så var exempelvis fallet i industrisamhället. Idag när vi har tagit steget in i kommunikationssamhället bombarderas vi av information, och all data gör oss bulimiska. Samtidigt som vi överbelastas med information finns det krav på att det mänskliga mötet ska effektiviseras och helst bortrationaliseras. Tatjana menar att vi helt enkelt har glömt bort det viktiga utbytet som sker när människor träffas. Hon tar som exempel att man idag verkar tro att det är möjligt att "ta hand om barn via bredband". Tatjana menar att vi därför måste återfå tidsbegreppet och låta möten människor emellan ta tid. I västvärlden där produktionen till stor del kommer att rationaliseras bort och läggas i låglöneländer kommer vi, enligt Tatjana, att bli ännu mer beroende av snabb kommunikation. Handel och tjänster, vilka kommer att dominera vår inhemska produktion bygger nämligen i stor utsträckning på kommunikation.

Både Asplund och Tatjana menar att samhället har förändrats, vilket i sin tur orsakar utbrändhet. De utpekar samhällsstrukturen som utlösande faktor för utbrändhet. Asplund menar att vi klippt av våra naturliga band till varandra och jorden och därför interagerar på fel sätt eller snarare inte alls, medan Tatjana framhåller det enorma informationsflödet som boven i dramat.

Tatjana Sivik menar vidare att utbrändhet är en naturlig reaktion till följd av kroppens förhöjda beredskap i krigstillstånd - kommunikationssamhället har med sina orimliga krav på föränderlighet och snabb anpassning utsatt den mänskliga organismen (främst då hjärnan) för påfrestningar som kan liknas vid de som vi blir utsatta för under ett kontinuerligt angrepp. Fenomenet har med andra ord funnit tidigare och enligt Tatjana beskrevs utbrändhet som företeelse för första gången i anslutning till första världskriget under namnet "skyttegravsneuros". Även de soldater som under en relativt kort tid hade vistats i en skyttegrav utvecklade ofta ett tillstånd med så allvarlig kroppslig och själslig utmattning att de inte kunde resa sig, benen bokstavligen "bar dem inte". Tatjanas Siviks teorier skiljer sig således från Asplund då hon menar att det som kallas utbrändhet idag är en naturlig reaktion som uppstår när "människan går ut i krig". Enligt henne gör inte detta utbrändhet till ett nytt tidstypiskt fenomen, men att situationen som framkallar det är ny.

Utbrändhetens breda innebörd på IPS

När de intervjuades utsagor om utbrändhet läggs samman med de tre teoretikerna, får vi en bild av hur IPS medarbetare upplever och använder begreppet utbrändhet. Vi kan se det som att de plockar russinen ur teoretikernas kaka för att bygga sin helhetsbild av vad utbrändhet är. Det är med andra ord möjligt att till viss del passa in IPS verksamhet i de olika teorierna, vilket än en gång visar på begreppet utbrändhets mångtydighet.

Vid ett jämförande av de teorier som Tatjana Sivik står för med Freudenbergers, Maslachs och Asplunds ser vi dock att Tatjana Sivik genom den psykosomatiska helhetssynen tillför ett nytt fokus i förhållande till de tre tidigare teorierna. Nämligen det somatiska eller kroppsliga. Freudenberg, Maslach och Asplund lyfter alla fram ett känslomässigt,

psykiskt perspektiv genom de centrala begreppen "känslotillstånd", "emotionell utmattning" respektive "asocial responslöshet", medan Tatjana utöver detta även menar att kroppen är slutkörd när man är utbränd. Detta klargörs också i reklam för IPS integrativa behandlingsmodell i vilken Tatjana Sivik skriver att "Behandlingen bygger på att arbeta simultant med psykologiska, symboliska och somatiska faktorer".

När används begreppet utbrändhet?

Det är tydligt att utbrändheten kan innebära många olika saker också på IPS. Men när används utbrändhet, och av vilka medarbetare och för vilka målgrupper?

Intern användning av utbrändhet

Administrationen

Under intervjun med administrationen ges det uttryck för att utbrändhet överhuvudtaget inte används internt på IPS. De tycker inte att de pratar om utbrändhet, utan helt enkelt om hur klienterna mår. De pratar dock med klienterna som upplever att de är utbrända och då förekommer givetvis begreppet.

Behandlarna

Psykologen, shiatzumassören och kroppsterapeuten är eniga då de menar att utbrändhet inte förekommer i mötet med klienten och heller inte i behandlarteamen. Att inte något fokus läggs på utbrändheten i sig förklarar shiatzumassören med att utbrändhet är en "diffus diagnos som egentligen inte säger så mycket". Behandlarna menar dock, med ett undantag, att klienterna upplever att det är utbrända när de kommer till IPS. Psykologen utgör undantaget och menar att klienterna snarare använder uttryck som "har gått in i väggen" och "orkar inte leva" för att beskriva sitt tillstånd.

Vissa klienter har till och med fått diagnosen "utbränd", men det intressanta i IPS behandling är enligt behandlarna vad som gömmer sig bakom symtomen/utbrändheten och det finns därför ingen anledning att ägna just utbrändheten som sådan någon särskild uppmärksamhet. I IPS filosofi uppmanas klienten, som du kanske kommer ihåg, att närvara i sina symptom för att kunna komma till botten med problemen. Detta för att hjälpa klienten med att lära känna sig själv, sina förmågor, sina begränsningar och sina egna behov.

Extern användning av begreppet utbrändhet

En observation av ett seminarium

Genom att beskriva detta möte vill vi ge läsaren en bild av hur IPS (genom Tatjana Sivik) presenterar sig för näringslivet och andra potentiella kunder. Åhörarna har inbjudits till ett "Seminarium om utbrändhet" på IPS. Under observationen går Tatjana Sivik bl a genom en mängd stresskomponenter. Denna faktafyllda del av presentationen genomfördes i Powerpoint, och vi hade inga möjligheter att få med all information. Vi har därför valt att i efterhand komplettera denna information utifrån ett internt PM som skrivits av Tatjana Sivik, eftersom vi anser att informationen är viktig för förståelsen av hur IPS arbetar med utbrändhet.

Vid detta seminarium närvarade fyra personalchefer från privata företag, ett skyddsombud och tillika kommunalpolitiker i miljöpartiet och ytterligare en miljöpartist. Vi satt med som passiva åhörare. Presentationen hölls av Tatjana Sivik.

Seminarieret inleddes med en 20 minuter lång film, "Många järn i elden", gjord av Annika Jankell på uppdrag av Svenskt Näringsliv, LO och PTK. Annika förklarar inledningsvis själv hur det gick till när hon brände ut sig. Olika fakta om utbrändhet presenteras mot en flammande bakgrund. Fortsättningsvis talar även andra bekanta personer som komikern Babben Larsson och politikern Lillemor Arvidsson om utbrändhet. Annika besöker IPS eftersom företaget arbetar med utbrändhet. Tatjana som innehar den enda expertrollen i filmen kommer kontinuerligt in för att förklara vad det är som händer när vi bli utbrända. Tatjana Sivik använder flera metaforer för att förklara utbrändhet, exempelvis jämför hon människan med en bil: "Om vi människor åtminstone kunde betraktas som bilar. Vem skulle köra sin bil på 90-oktanig bensin och vänta sig att den skall fungera som en sportbil? Vem tror att deras bil kommer att hålla på sikt om de inte underhåller den? Vem låter alltid bilen stå med motorn igång, bara utifall de skulle behöva köra någonstans?".

Efter filmen håller Tatjana Sivik en föreläsning. Hon inleder med att förklara att den mängd intryck som en medeltidsmänniska fick under sin livstid, samlar den moderna människan på sig varje vecka. Hon berättar att livskriser och depressioner inte passar in i vårt sekulariserade samhälle. Men den smärta som många människor upplever fysiskt kan de inte springa ifrån, eller ens få bort med hjälp av mediciner, eftersom den sitter i deras psyke. "No brain – no pain!". Tatjana drar sedan en parallell till 80-talet, då det framförallt var smärta i ryggen som höll människor hemma från jobbet. Under hennes doktorsavhandling från början på 90-talet undersökte hon denna typ av patienter och deras ryggsmärta. Utöver ryggproblem fanns det även andra underliggande faktorer, vilka idag tillskrivs utbrändhet. 80- och 90-talets utbrändhet var med andra ord "ont i ryggen". Den försäkringsmedicinska sjukskrivningsrätten bestämde diagnoserna då och gör det likaså idag! Våndan och lidandet är lika, namnen ändras med vad som är tillåtet och socioekonomiskt användbart.

Sedan går hon vidare med att presentera den psykosomatiska grundidén, att allt hänger ihop. Kropp och själ, arv och miljö, jobb och privatliv o s v bildar en helhet som individen påverkas av. Hon berättar vidare om hur dagens sjukvård fungerar eller snarare inte fungerar. Produktivitetskrav har blivit allt viktigare och antal behandlade patienter per tidsenhet blivit en måttstock. Samhället har blivit så fokuserat på produktion att människorna får svårare att ägna sig åt reproduktion. Allting mäts i tillväxt. Producera så

mycket som möjligt, så billigt som möjligt och så snabbt som möjligt. Det talas om hur mycket BNP bör öka för att vi skall vara produktiva. Skulle pyramiderna byggas idag, med en över tiden genomsnittlig tillväxt på 4%, skulle de idag ha byggts på två dagar, förklarar docent Sivik.

Därefter följer en redogörelse av bakgrunden till varför samhället idag ser ut som det gör går Tatjana över till en lång presentation av olika stresskomponenter. Saker som kan utlösa stress står att finna på flera plan, både hos individen och dennes psykosociala miljö. Organismens reaktioner på stress kan delas in i två faser:

FAS I: FÖRLÄNGD RESPONS
FAS II: KAPITULATION

Många människor når aldrig Fas II trots hög stress, medan andra tycks ”hoppa över” den första fasen och nästan direkt går in i kapitulationsfasen. Det är ändå viktigt att försöka hålla isär dessa begrepp, menar docent Sivik, dels av diagnostiska skäl, men i än högre grad med tanke på behandlingen.

Tatjana framhåller att det är med hjälp av mätning av hormonet kortisol som det är möjligt att avgöra i vilken fas en person befinner sig. Kortisol brukar även i dessa sammanhang kallas för stresshormon. Detta hormon avspeglar människans psykofysiologiska stressnivå och en av dess främsta funktioner är att skydda organismen från infektioner och inflammationer. Kortisol gör även att vi håller oss extra alerta vid hotande situationer och det har också egenskapen att höja vår smärtröskeln. Dessa reaktioner, vilket framgår av hormonets egenskaper, är gynnsamma och nödvändiga i tider när vi av olika orsaker behöver prestera mycket. Under presentationen berättar Tatjana att en förhöjd kortisolnivå hos soldater i krig är en direkt spegel av organismens överlevnadsförmåga - ju högre den är och ju längre de höga nivåerna kvarstår, ju bättre är utsikterna till att människan överlever farorna. Men priset som kroppen betalar för detta är betydande. Ingen organism kan under lång tid leva med förhöjda kortisolnivåer. Höga kortisolvärden har en direkt påverkan på organismens samtliga funktioner. Kortisolet samspelar med organismens alla andra hormoner i hormonsystemet. I detta tillstånd kan många människor leva under avsevärd tid, medan vissa inte klarar av det alls.

Tatjana ger exempel på olika symptom som är typiska för de båda faserna. Fas I karakteriseras av ett tillstånd av kontinuerlig stress. Kontinuerlig stress innebär att individen inte ges utrymme till återhämtning och organismen försätts i ett tillstånd av krigsberedskap, dvs i kontinuerlig ”arousal” där kortisolet ligger på för höga utsöndringsnivåer. Har organismen väl hamnat i ett sådant tillstånd av ”kontinuerlig arousal”, betar sig kroppen därefter. Den fortsätter enligt Tatjana ”att springa för livet” - även efter det att den ursprungliga ”faran” är över, och även när ”fienden för länge sedan lämnat slagfältet”. Symptomen som blir synliga i denna fas är exempelvis: högt blodtryck, muskelspänning, ätstörningar och viktrubbning, sömnstörningar, minnes- och koncentrationsstörningar, ångest och lägre sexualdrift.

När individen träder in i Fas II har energidepåerna förbrukats genom arousaltillståndet och är således uttömda. Utmärkande för kapitulationsfasen är enligt Tatjana Sivik (internt PM) en ”sammansatt dysfunktion i det mentala, hormonella och immunologiska systemet”, vilket leder till att kortisolnivån sjunker till alltför låga nivåer. Till följd av den låga kortisolnivån ändras personen. Från att tidigare ha varit ständigt vaksam och ”på alerten” övergår hon/

han nu till ett tillstånd av trötthet och det är svårt att hålla sig vaken. Blodtrycket kan i vissa fall gå ner betydligt. Störningen i hormonproduktionen åtföljs ofta av en känsla av maktlöshet och hjälplöshet, den drabbade blir som Tatjana beskriver det en ”plockig, orolig höna”, gråter lätt, hon/han blir överkänslig för ljus, värme och ljud, hon ”tål ingenting”. Sjukdomstillstånd som, mag- och tarmsjukdomar och fetma, muskelsmärta, depression och mental ”fördumning”, kroniskt trötthetssyndrom, utbrändhet och symptom som är utmärkande vid PTSD - post traumatic stress disorder framträder i fas II. Ett bra exempel på ”fördumning” är Babben Larsson som i filmen berättar att hon som utbränd hade svårt att avgöra om hon skulle betala den räkningen hon hade i handen eller släcka branden ute i köket.

Tatjana menar att utbrändhet har blivit allt vanligare för att beskriva det tillstånd som individer hamnar i när livssituationen tvingat dem att springa under lång tid utan att få någon som helst vila. Tempot i dagens samhälle gör att många tvingas springa maratonlopp i kortdistanstempo och det klarar vi helt enkelt inte av. Personer som i årtal ”försökt hinna i kapp” eller utsiktslöst försökt ”vinna” i skolan, i familjen, på arbetet eller i idrotten blir trötta till slut. Hur fort dessa personer än springer så kommer de aldrig i mål, de är fortfarande ”jagade” och de blir aldrig godkända utifrån yttre och/eller inre krav.

Efter detta går Tatjana mer in på vad psykosomatik är och redogör för den grundidé på vilken IPS är grundad. Hon förklarar att kropp och själ hänger ihop och därför måste behandlas integrerat för att man skall kunna nå ett bra resultat. Allt vi utsätts för i livet sparas inom oss och ”kroppen väljer ofta smärta istället för ta insikten och se det förflutna”. Efter denna redogörelse glider hon över på och berättar om IPS klienter. Cirka 2/3 av de 600 klienter som till dags dato har genomgått behandling på IPS har någon form av trauma i bagaget. Som trauma definieras övergrepp av olika slag, bl a incest, mobbing, missfall och sexuella övergrepp. Den psykosociala miljön där t ex familj, arbetet och alla andra mänskliga relationer ingår är en annan stor stresskomponent. Med den holistiska synen på människan blir olika reaktioner för olika människor något fullständigt naturligt. ”På IPS möter vi varje människa som den är, inte som den borde vara.” Hon visar här en mängd olika diagram med flera olika variabler som exempelvis ångestreduktion och vi noterar att flera variabler saknar förklaring på bilden, men ingen ställer frågor för att klargöra vad diagrammen egentligen betyder.

Tatjana påtalar med tydlighet att de inte botar något på IPS, men att de försöker få klienterna att inse att de måste välja. Att inte välja kan också vara ett val, men det är inget som rekommenderas. Om klienterna inser att de inte kan göra allt i sina liv, utan att de måste välja bort saker, då har IPS lyckats med sin behandling. Kroppen (individen) är konstruerad så att den hellre väljer smärta än insikt. Klienterna måste våga försonas med insikten i sig själva.

Hon berättar att resultatet av behandlingarna på IPS är att efter ett år är ungefär 50% av patienterna tillbaka i förvärvsarbete och efter två år ungefär 75%. Patienterna har minskat sin vårdkonsumtion med i genomsnitt 65%. I detta läge frågar en av seminariedeltagarna vad det hela kostar. En veckas utredning med boende kostar c:a 18 000 kronor. Om klienten antas till programmet kostar hela programmet ungefär 82 000 kronor utslaget över ett år.

Här övergår seminariet i fikapaus och det blir mer av en frågestund. Tatjana är mycket intresserad av att höra vilken typ av företagshälsa de olika deltagarna har och om de har

några kontrakt. Hon pratar om hur företag slentrianmässigt delar ut träningskort till sina anställda och om hur företag vägrar investera pengar i ordentlig rehabilitering. Att ge en person som är på väg att bli utbränd eller är utbränd ett träningskort, kan vara direkt ödesdigert. När en person är i "arousal"-tillståndet, dvs på väg att bli utbränd, pumpar stresshormonet kortisol och piskar kroppen till att köra så det ryker. Att då sätta igång med träning, vilket ytterligare ökar stressen i livet kan vara livsfarligt. "Träningslösningen" är till och med ännu farligare för de personer som passerat gränsen, dvs tömt sitt kortisolförråd och blivit helt utmattade. Om en sådan person, vars organism är helt slutkörd, sätts i träning kommer rehabiliteringstiden med all säkerhet att fördubblas, menar Tatjana. För att kunna ta reda på var en person befinner sig i kortisolskalan måste blodprov tas eller speciella tuggummin tuggas. Något som vanligtvis inte förekommer på vanlig företagshälsovård, säger hon. "Snålheten bedrar visheten", menar Tatjana.

Tankar kring observationen

De deltagande var inbjudna till ett "seminarium om utbrändhet", men det kan samtidigt ses som ett marknadsföringstillfälle där Tatjana försöker knyta kontakter med de närvarande. Lite krasst sett var seminariet ett förtäckt säljmöte. Filmen som inledningsvis visades är likaså passande i detta syfte. Tatjana klipps löpande in som expertkommentator i den externt producerade filmen, vilket stärker hennes auktoritet.

Under seminariet framställs utbrändhet ur ett historiskt perspektiv, där människan gradvis utsatts för fler och fler påfrestningar. Fysisk smärta kopplas till psykiska orsaker och det psykosomatiska synsättet på medicin grundläggs tidigt. Kropp och själ hör ihop och ska behandlas integrativt, punkt slut. Det råder inget tvivel om att Tatjana är mycket kunnig och van att tala inför publik. När hon förklarar att en person blir utbränd på grund av störningar i samspelet mellan kropp, själ och den psykosociala miljön, nickar deltagarna medhållande trots att det troligen är ett nytt tankesätt för de flesta. (Då vi antar att psykosomatik inte är något som gemene man känner till).

Detta seminarium om utbrändhet utvecklar inte i någon större utsträckning vad utbrändheten egentligen är utan sätter den snarare i ett psykosomatiskt sammanhang. Tatjana Siviks redogörelse prutar inte på det medicinska och de i mångt och mycket invecklade sakerna⁵, vilket ytterligare förstärker hennes auktoritet. Det råder ingen tvekan om att vi uppfattar henne som en mycket kunnig forskare i psykosomatik och i hennes framställning gör det henne även till en expert på utbrändhet.

Vi befann oss i ett litet rum, med få åhörare, men det var inte många frågor som restes under seminariets gång. Detta trots att Tatjanas håller ett högt tempo och bitvis överöste åhörarna med fakta och komplicerade slides, vilket åtminstone gjorde att vi hade svårt att hänga med. Framme vid podiet finns, lätt ironiskt, den "självutnämnda gurun" och framför henne den obildade hjälpsökande skaran. Detta visar på en kunskapsasymmetri som råder i lokalen och antagligen även i samhället.

Under hela seminariet finns Tatjana Sivik tro på psykosomatologi som röd tråd. Detta perspektiv gör att IPS säger ja till så gott som alla hälsotillstånd och därigenom kan de också ta sig an personers multifaktoriella symptom. Utbrändheten kan bero på många olika faktorer, din historia, och omgivning påverkar utfallet och utbrändhet blir därför i hög grad

⁵ Vi har kompletterat vår observation med en artikel för att vara säkra på att vi här presenterar Tatjanas idéer på ett riktigt sätt. Vi har dock bara tagit med resonemang från artikeln som fanns med i presentationen, vilket gör att vår sammanställning håller samma nivå som den faktiska observationen.

beroende av individspecifika faktorer. Efter att hon har avfärdat en inkompetent företagshälsovård och en fragmenterad sjukvård finns endast IPS kvar som seriös aktör på marknaden. I slutändan är IPS företagets och politikens enda riktiga val.

Skriftligt material

Trots att begreppet utbrändhet uppenbarligen inte används i någon större utsträckning i IPS arbete med patienter förekommer det desto oftare i deras informationsmaterial och på deras hemsida. Ett exempel är att du under mentorsprogrammet bl a ”lärl dig känna igen signaler som föregår stress och utbrändhet, hos dig själv och andra. Genom personlig handledning får du verktyg att hantera dessa signaler, innan sjukskrivningen är ett faktum!”. Ett annat är att rehabiliteringsprogrammen främst ”är riktade till utbrända och till långtidssjukskrivna...”.

Utbrändhet förekommer även i en informationsfolder där Tatjana Sivik presenteras. Hennes ordförandeskap i ICPM, världsorganisationen för psykosomatisk medicin, gör enligt foldern att hon ”befinner sig i centrum för den internationella kunskapsbasen om behandling av utbrändhet och stressrelaterade tillstånd”. Hon har vidare ”medverkat i TV, radio och andra media i frågor om stress och utbrändhet och håller ofta föreläsningar i dessa ämnen, såväl internationellt som nationellt”. Och på hemsidans förstasida står det att Tatjana Sivik ”har över 25 års erfarenhet från arbete med stress och utbrändhet”.

Tveksamhet till utbrändhetsbegreppet

Under intervjuerna hade flera av respondenterna åsikter om utbrändhet. Åsikter som i det flesta fall utmynnade i en viss tveksamhet till begreppet. Vi vill dock påpeka att det inte var några problem att få respondenterna att prata om utbrändhet och deras upplevelser i arbetet med patienter som beskriver sig som utbrända. De hade alla uppfattningar och upplevelser av utbrändhet, vilka de redogjorde för under intervjuerna.

Tatjana påtalar till exempel att det är intressant att just utbrändhet har blivit så uppmärksammat och presenteras som ett nytt fenomen. Hon berättat att utbrändhet tidigare förekommit i andra former som exempelvis neurasteni, skyttegravsneuros eller t o m som ont i ryggen. Utbrändhet är mest av allt ett populärt samlingsnamn på åkommor som egentligen har figurerat under lång tid.

Vidare finner psykologen att utbrändhet är ett outvecklat begrepp, som han inte använder vid sina samtal med patienter, trots att patienterna talar om sig själva som utbrända. Även under samtalet med administrationen framkommer att de tycker att utbrändhet är ”ett modeord som kan beteckna många olika tillstånd”.

Den som tydligast pratar om begreppet utbrändhets brister är vice VD. Hon uttrycker tidigt under intervjun att utbrändhet är ett för vitt begrepp och att hon hellre skulle vilja använda ”utmattningsdepression”, eftersom det bättre illustrerar att ”hela organismen har blivit deprimerad och nedtryckt”. Anledningen till att hon inte använder ”utmattningsdepression” på hemsidan och i IPS informationsmaterial är att begreppet har en för medicinsk klang och att det är svårt att identifiera sig med det. Vidare menar hon att själva ordet ”depression” i sig har en avskräckande effekt, då det fortfarande i dagens samhälle inte är helt accepterat att bli deprimerad och söka psykologhjälp. Något som även Tatjana tar upp i det seminarium vi observerade. Där framhåller hon att ”depressioner” och ”livskriser” inte passar i in dagens prestationsinriktade samhälle.

Vice VD berättar vidare att det i nuläget inte finns någon arbetsdefinition för utbrändhet och tror därför att utbrändhet inte används i någon större utsträckning i behandlingen på IPS. Vidare framhåller hon att Tatjana Sivik för närvarande medverkar i ett EU-projekt som har som syfte att ta fram en arbetsdefinition. En sådan definition har, enligt vice VD, klara fördelar då utbrändhet idag redan är ett internationellt gångbart begrepp och alla kan använda sig av det. Hon framhåller dock att det i dagsläget finns så många olika betydelser att en arbetsdefinition är nödvändig för att kunna ta ställning till begreppets innebörd. Hon drar parallellen med att hälsa och sjukdom, begrepp som idag tas för givna, en gång i tiden var tvungna att bli definierade för att kunna användas och diskuteras på ett tillfredsställande sätt.

Även marknadschefen har svårt att sätta gränser och ramar för utbrändhet och menar att begreppet idag ofta missbrukas. Han syftar exempelvis på att människor som egentligen bara är utarbetade kallar sig utbrända.

Sammanfattning av IPS användning av utbrändhet

IPS kan genom att använda det psykosomatiska grundbegreppet passa in många olika definitioner av utbrändhet i sin verksamhet. Man visar upp en god intern samsyn på vad utbrändhet är och är dessutom tämligen skeptiska till begreppet som sjukdomsdefinition. Samtidigt används utbrändhet flitigt i externa sammanhang. Vad betyder egentligen detta, och vilka konsekvenser kan det få? Det ska vi titta närmre på nu.

Olika perspektiv på IPS situation

Här kommer vi att analysera IPS användande av utbrändhet utifrån vår teoriram och undersöka vilka konsekvenser detta användande kan få.

Utbrändhet är ett tvetydigt begrepp

På IPS finns viss skepsis till utbrändhet som begrepp. Det är svårt att generalisera användandet på hela IPS, och det verkar mestadels vara administrationen som behöver ägna sig åt att bolla med begreppet. Trots att medarbetarna är medvetna om begreppets brister används det dock flitigt i marknadsföringssyften. Deras theory of action kan beskrivas som: "Vi använder utbrändhet i vår marknadsföring för att få hit fler kunder." Detta leder till att IPS espoused theory, "vi arbetar med integrativ psykosomatisk vård", inte alltid stämmer överens med deras theory in use. Theory in use skiftar ju mellan "vi arbetar med integrativ psykosomatisk vård" och "vi arbetar med utbrändhet".

Behandlarna verkar dock inte besvärade av detta. En förklaring till detta ges genom deras beskrivning av arbetsmetoderna. Arbets sättet är inte diagnosfixerat och det vitala är att möta klienten "här och nu". Vilken tidigare diagnos patienten har är för behandlarna av underordnad betydelse och det spelar således inte någon roll om patient är utbränd eller har ont i ryggen, de närmar sig ändå varje patient som en unik individ. Det är därför möjligt att se att IPS espoused theory och theory in use inte står i konflikt med varandra, utan att de snarare är anpassade till varandra. Denna anpassning uppstår i och med att de enligt deras officiella definition arbetar med utbrändhet, då utbrändhet är en psykosomatisk åkomma. De inkorporerar helt enkelt det mindre begreppet utbrändhet i det större begreppet psykosomatik.

Detta sätt att hantera situationen visas också under observationen. Då vidgar IPS ledare inte bara definitionen av vad utbrändhet är, utan hon sätter den i en historiskt trovärdig kontext för att sedan tolka in det hela under psykosomatikens tak. Man kan säga att hon "hjälp" kunderna att "tolka" utbrändhet som en psykosomatisk åkomma varvid de båda begreppen sammanflätas. Lyckas även medarbetarna att hantera detta är de i hamn.

Vad som är intressant att lägga på minnet är att IPS är selektiva i sitt användande av utbrändhet även externt. Det används exempelvis *inte* när kontakter tas med medicinskt kunniga och det används heller inte på den 20-poängs utbildning som IPS håller om psykosomatisk medicin. Utbrändhet används framförallt i marknadsföringsliknande situationer, mot kunder och mot människor som inte är insatta i medicin. Varför inte i dessa sammanhang?

Vi tror att en anledning är att det inte finns någon arbetsdefinition på utbrändhet, vilket gör att det i medicinska kretsar inte är legitimt att prata om utbrändhet. Tatjana Sivik sitter själv med i en grupp som arbetar med att ta fram en arbetsdefinition. Hon vet att det inte är trovärdigt att använda sig av begreppet så länge som dess betydelse kan skapas och omformas av varje användare av begreppet. Under mötet med landets experter på utbrändhet, exemplet vi skrev om i inledningen, talar dock fackmän flitigt om utbrändhet. Är det manne för att vara storföretagen till lags? De har trots allt kallat till sig landets experter på utbrändhet. Att då inte tala om utbrändhet, denna nya svåra sjukdom som så många måste lära sig mer om, verkar dumt. Det skulle undergräva deras auktoritet. Med ett

par kritiska glasögon kan vi se hela detta möte som ett spel där experter sitter och talar om utbrändhet ur sitt perspektiv, utan att de egentligen enats om vad det är. Hade de talat om utbrändhet om vi lekmän inte varit där? En sak är i alla fall säker. Det finns stort utrymme för fiffel med symbolen utbrändhet.

Vi ser att IPS utnyttjar detta utrymme. Genom sitt psykosomatiska synsätt inrymmer IPS individen, arbetsplatsen och samhället samt kroppen och själen under utbrändhetens tak. De kopplar sedan hela verksamheten till utbrändhet, trots att de egentligen aldrig pratar om utbrändhet. Denna motsägelsefulla situation kommer IPS undan, genom att säga att de arbetar med psykosomatiska åkommor och att utbrändhet är en av dem. De manipulerar således symbolen utbrändhet genom att sätta den i ett sammanhang de behärskar.

Tydligt är att utbrändhet är en eufemism på IPS. Utbrändhet används som ett lockord istället för exempelvis utmattningsdepression. Vad vinner de på att göra så här? Ett svar kan vara att IPS genom att koppla upp sig mot begreppet utbrändhet vinner igenkänning. Fler människor kan identifiera sig med IPS verksamhet, vilket leder till att fler människor söker sig och remitteras dit. Tatjana bjuds idag in till forum och TV-program för att prata om utbrändhet. Utbrändheten är en megafon för att få ut budskapet om psykosomatisk medicin och på lång sikt frammana ett paradigmskifte inom vården, samtidigt som den på kort sikt förstör kundbasen.

Det är paradoxalt att det främst är Tatjana som använder sig av utbrändhet på IPS, trots att det är hon som är mest insatt i forskarvärlden och som vet att det inte finns någon arbetsdefinition av begreppet. Samtidigt kan vi konstatera att det är av underordnad betydelse för Tatjana vad hon kallar fenomenet. Tidigare var det skyttegravsneuros och idag utbrändhet och nu liksom då framhåller hon psykosomatisk medicin som en god välgörare. Jackall framhåller just att ledare inom en organisation måste behärska mångtydighet och paradoxer för att överleva och bli framgångsrika, vilket Tatjana visar prov på.

En ytterligare dimension – social marketing

Under intervjuerna fick vi samtliga respondenter att prata om utbrändhet, med mer eller mindre förbehåll från intervjupersonernas sida. En intressant tendens var de olika nivåerna de valde att lägga konversationen på. De flesta pratade om utbrändhet på individnivå medan några helst diskuterade utbrändhet utifrån ett samhällsperspektiv. Den främsta företrädaren för det sistnämnda perspektivet är Tatjana Sivik. Hon målar upp en bild som sträcker sig ända tillbaka till när pyramiderna byggdes och hon har svårt att hålla sig till IPS och deras verksamhet. Hon glider gärna in på vad som har skett i samhället och vad som behöver ändras för att komma till rätta med problemen. Även under observationen uppehåller hon sig hellre vid psykosomatikens grunder och forskningens resultat och berättar egentligen inte så mycket om IPS verksamhet. Detta mönster väckte vår uppmärksamhet och inspirerade oss att titta på vad som pågår inom IPS ramar ur ett social marketingperspektiv.

Även om social marketing kan ses som ett nytt namn på en gammal företeelse, finns det ändå poänger med att den med, då teorin lyfter fram företagets möjligheter att påverka konsumenternas beteende och attityder. Social marketing förknippas ofta med statliga institutioner och stora företag och det är därför möjligt att ifrågasätta relevansen av dessa teorier i förhållande till uppsatsens fallföretag. Vi är medvetna om att IPS är ett litet privatägt företag, men vi anser att social marketingteorier kommer att ge analysen en

intressant fördjupning i olika aspekter av IPS verksamhet och kasta ljus på delar av IPS syften som är framträdande.

En kort presentation av social marketing

Social marketing beskrivs av Kotler & Armstrong (2000) som planerandet och implementerandet av program som är designade att åstadkomma social förändring genom att använda koncept från kommersiell marknadsföring. Denna definition av social marketing skiljer sig således gentemot traditionell marknadsföring på en punkt - marknadsförarens syfte. Social marketing går med andra ord inte i första hand ut på att gynna marknadsföraren, utan syftet är att gynna målgruppen och samhället generellt.

Till Kotlers klassiska 4P-modell fogar Weinreich (www.social-marketing.com) ytterligare två P som blir av stor betydelse när företag sysslar med social marketing; partnerskap och politik. Samhällsfrågor och hälsofrågor är saker som *en* aktör svårigen kan påverka och därför gäller det att slå sig samman med andra som har liknande mål (inte nödvändigtvis samma) som du själv. Detta definieras som *partnerskap*. Eftersom frågorna kan vara känsliga är det bra om verksamheten kan få förankring i *politiken*. Det ger ofta även fördelar såsom bättre exponering och ökad trovärdighet att bli stöttad av ett politiskt parti.

En verksamhet som använder sig av social marketing på ett framgångsrikt sätt, kan i bästa fall både gynna samhället och sina egna intressen menar Mintz & Wallace (1994). Ett exempel på detta är när bilbranschen för ett par år sedan gick ut med en kampanj under parollen ”Skona miljön – byt bil!” (www.bilbranschen.se, 020522). En ny bil med katalysator är miljövänligare än en gammal rishög, vilket de vid detta tillfälle valde att anspela på.

IPS ur ett social marketingperspektiv

Utifrån social marketing kan direkt sägas att IPS har en verksamhet som låter sig sammankopplas med social nytta. Vårdverksamhet var tillsammans med miljöfrågor de första områden där företag aktivt använde sig av social marketing (Kotler & Zaltman, 1971).

IPS arbetar också med de två P:n som läggs till de fyra traditionella P:na. Bra exempel på partnerskap är utbildningen i psykosomatisk medicin som ges i samverkan med Karolinska Institutet och Tatjanas nätverkande i ICPM, världsorganisationen för psykosomatisk medicin. Genom hennes ordförandeskap i ICPM fick IPS bland annat möjligheten att för första gången i svensk regi anordna världskongressen i psykosomatisk medicin. Dessutom ligger ICPM:s sekretariat på IPS i Göteborg.

I och med partnerskapet har IPS access till pågående forskning om psykosomatisk medicin och kan samtidigt framhäva sin egen forskning i adekvata sammanhang. Under ICPM-kongressen höll exempelvis IPS medarbetare i workshops och Tatjana talade vid ett flertal tillfällen inför kongressdeltagarna och genomförde många intervjuer.

IPS har även involverat sig i politiken genom att de har lyckats knyta till sig miljöpartiet som vill att IPS behandlingsmetoder skall bli vägledande inför framtiden. Det finns således förutsättningar för IPS att aktivt arbeta med social marketing.

Och visst är det möjligt att se ambitioner att åstadkomma social förändring inom IPS verksamhet. Exempel på detta är de utbildningar som ges i psykosomatisk medicin, och

den forskning som bedrivs. Genom att skapa kunskap om och utbilda i psykosomatik sprids det integrativa synsättet på medicin i samhället. För att till fullo kunna tillämpa det psykosomatiska synsättet krävs dock ett paradigmskifte i dagens sjukvård, enligt Tatjana. Ett nytt sätt att tänka och prioritera måste införas.

Om det psykosomatiska perspektivet för ett ögonblick förutsätts vara det riktiga eller åtminstone bättre än dagens vårdfilosofi och syn på hälsa, skulle ett sådant skifte inte bara gynna de individer som blir sjuka, utan också samhället generellt. Individer skulle snabbare komma tillbaka från sjukskrivningar och kanske till och med undvika dem helt. Socialförsäkringssystemet och företagen skulle därigenom belastas i mindre utsträckning. Egentligen är detta resonemang överflödigt då det främsta kriteriet för social marketing är att syftet med marknadsföringen är att gynna målgruppen och samhället generellt. Ett krav som uppfylls av IPS medarbetare och Tatjana, vilkas tro på den integrativa vården är övertygande. De har en stark tilltro till den integrativa psykosomatiska vårdens fördelar, vilket klart framgår under observationen och i intervjuerna. Enligt dem råder det ingen tvekan om att denna typ av vård gynnar såväl individen som samhället i stort om den bara skulle erkännas.

Att även IPS, utöver individen och samhället, har mycket att vinna på ett erkännande av psykosomatisk vård framkommer under intervjun med vice VD. Det finns nämligen ett gap mellan dagens vårdssystem och IPS helhetssyn, som sätter käppar i hjulet för dem. Detta beror på att deras arbetssätt och deras metoder inte passar in i försäkringskassans byråkrati och begreppsapparat. Hon menar att försäkringskassans och landstingens mallar och formalia helt enkelt inte passar in på IPS verksamhet, vilket ibland gör det svårt att få dessa institutioner att skicka kunder (och satsa pengar i) till IPS. I och med ett paradigmskifte eller ökad kännedom om psykosomatik skulle verksamheten möta större förståelse och igenkänning, vilket skulle öka förutsättningarna för IPS att få patienter skickade till sig och attrahera fler kunder.

Utbrändhet – den magiska lanternan

Ovan har vi resonerat kring vad IPS verksamhet skulle tjäna på om deras psykosomatiska filosofi blev mer erkänd. I detta avsnitt vill vi visa på hur utbrändhetsbegreppet fungerar som ett kraftfullt marknadsföringsverktyg – som en magisk lanternan.

När vi betraktar IPS i ett marknadsföringsperspektiv, måste Tatjana Siviks roll lyftas fram. Genom att använda utbrändheten som en magisk lanternan, får hon chans att sprida psykosomatiken genom att nätverka, ge intervjuer, föreläsa och skriva vetenskapliga artiklar. Huruvida medarbetarna delar viljan att stå på barriaderna för att få en psykosomatisk värld kan vi inte uttala oss om. Vi får dock intrycket att behandlarna gärna arbetar på individnivå med enskilda patienter. Det finns en gemensam medvetenhet om att samhället i stort skulle behöva genomgå en grundläggande förändring för att psykosomatisk vård skulle få en större roll, men den rollen lämnas, i alla fall inom IPS ramar, till företagets ledare. Visst håller medarbetarna kurser om psykosomatik och kanske arbetar de på sin fritid för att förändra samhället, men när det gäller IPS, TV, reklam och radio är det Tatjana Sivik som syns.

Detta externa arbete med psykosomatiken som ledstjärna kan också ses som social marketingaktiviteter. Eller snarare en lobbyingverksamhet gentemot kunder, myndigheter och beslutsfattare. Detta för att få dem att inse att lösningen på problemet med de galopperande kostnaderna för sjukskrivningar ligger i ett paradigmskifte avseende synen

på hur vård ska bedrivas. Med hjälp av sociala marknadsföringsperspektivet kan vi se att Tatjanas roll framförallt innebär att försöka sälja psykosomatologi som teoretisk grund för behandling och genom att förpacka denna idé i ett utbrändhetspaket vinner hon och IPS stora promotionfördelar. Det är artiklar, debatter, videos och TV-program om utbrändhet som för närvarande ger tillträde till mediavärlden. Användandet av utbrändhet kan ses som den magiska lanternan i mörkret. När människor väl funnit IPS genom utbrändet, så får de istället lära sig om psykosomatisk medicin

IPS bör kunna stärka sin position genom att använda sig av sociala marknadsföring. I teorierna tas fördelar som mindre anonymitet, bättre image och blidkande av beslutsfattare upp. Denna marknadsföring är således viktig för IPS, men det måste vara ett tungt lass att dra för en ensam person och det gör även företaget sårbart. Den dagen Tatjana pensioneras eller slutar (vi får dock känslan att det kommer att dröja) är verksamheten sårbar om kännedomen om psykosomatik inte förändrat sig.

Genom att använda utbrändhet underblåser IPS begreppets framfart och ger det ytterligare luft under vingarna. Detta är en utveckling som spelar IPS i händerna. Det ligger i IPS intresse att användningen av begreppet utbrändhet blir så stor och så bred som möjligt. Ju starkare lanternan lyser, desto bättre är det. Genom kombinationen av användandet av Tatjana som frontfigur och sammankopplingen mellan psykosomatik och utbrändhet, får IPS goda möjligheter att legitimera sin verksamhet och attrahera fler kunder.

IPS är antagligen inte ensamma om att dra nytta av begreppet utbrändhets framfart. Flertalet personer kan säkerligen tänkas vara intresserade av att vara med och dela på utbrändhetskakan. Så länge som definitionen av utbrändhet är luddig finns möjligheten att "anything goes", så länge en produkt eller tjänst kan relateras till utbrändhet. Om vi får tro Wellanders resonemang kommer utbrändhet dock inte alltid att finnas i den form som det har nu. Gamla obehagliga eller felaktiga associationer kommer att förknippas med utbrändhet och processen att hitta ett nytt ord kommer att börja om från början. Om det nu är så att begreppet utbrändhet är tidsbegränsat, gäller det för IPS att smida medan järnet är varmt och dra nytta av det så länge det varar. IPS har dock den mycket dynamiska psykosomatiken som grund, vilken har ett brett sjukdomsspektra och troligtvis har de förmodligen kapacitet att även ta in nästa utbrändhetsbegrepp under sitt psykosomatiska paraply. Begreppet utbrändhet är en utmärkt draghjälp för IPS marknadsföring, så varför inte utnyttja det? De talar helt enkelt till bönder på bönders vis och med de lärde på latin för att överleva och nå ut till allmänheten med sin övertygelse.

Utbrändhet är antagligen varken det första eller sista eufemistiska begrepp som kommer att kommersialiseras eller fungera som magisk lanternan. Ett begrepp som florerade och var på allas läppar för bara ett par år sedan var IT. Alla arbetade med IT, oavsett om de sysslade med dataregistrering, designade webbsidor eller byggde hårdvara. Allt verkade under en period kunna innefattas under IT. Lite krasst sett verkade det som om varje företag med självaktning skulle syssla med IT i någon form, eftersom det var så oerhört populärt. Men vad var det som hände? Det var visst någon slags bubbla som sprack. Idag förekommer begreppet inte på samma sätt, även om användningen av datorstödda lösningar rimligtvis inte kan ha minskat. IT har laddats om med en annan betydelse, som inte har samma positiva klang som den hade för några år sedan. Alltså kan det finnas en fara i att förlita sig på utbrändhetsbegreppet i marknadsföringssyfte, om man som företag inte har förmågan att i framtiden ladda det med ny innebörd.

Avslutande tankar om utbrändhet

Slutsatser och spekulationer om IPS och utbrändhet

Vi inleder avslutningen med att knyta an till uppsatsens titel för att därigenom sammanfatta vad som framkommit. ”Mer än ett tillstånd – en studie av utbrändhetsbegreppets användande” – syftar dels på att utbrändhet är mer än *ett* tillstånd och dels på att utbrändhet är mer än ett *tillstånd*. Utbrändhet är definitionen av många olika hälsotillstånd. Utbrändhet är en magisk lanterna. Utbrändhet är konsekvensen av att du arbetar för mycket. Utbrändhet är konsekvensen av förträngda traumor. Utbrändhet är en konsekvens av samhällstrukturen. Utbrändhet är vår tids ont i ryggen. Utbrändhet är en eufemism. Utbrändhet *är* mer än ett tillstånd.

Vi har också försökt visa på olika sätt som begreppet utbrändhet används. Vad som har framkommit på fallföretaget är bl a att användningen av utbrändhet ger möjligheten att verka i social-marketing-dimensionen på ett genomslagskraftigt sätt och att begreppet utbrändhet används som ett ”lockord” för att få fler kunder. Vi har därigenom sammankopplat användandet av begreppet utbrändhet med marknadsföringssyften och kommersialiseringsmöjligheter. Nedan ämnar vi ta upp tänkbara konsekvenser och tankar som till viss del ligger utanför IPS ramar.

Vi hoppas att uppsatsen manar läsaren till vaksamhet i sammanhang med begreppet utbrändhet. Att använda utbrändhet som om det vore en självklarhet vad det betyder är problematiskt. Vi menar att rapporter och utredningar om utbrändhet minskar i trovärdighet om de inte definierar vad just de menar med utbrändhet. I väntan på en slutlig definition av utbrändhet är begreppet elastiskt och att inte klart definiera utbrändhet ger för mycket tolkningsutrymme för att resultaten ska vara helt trovärdiga.

Vi kan inte låta bli att ifrågasätta forskningsresultat som innefattar utbrändhet. Ett exempel kan vara ett forskningsprojekt med syfte att hitta en bra rehabiliteringsmodell för utbrända och till sitt förfogande har de 1000 personer med diagnosen utbrändhet. Hur ska forskarna kunna komma fram till ett trovärdigt resultat? De 1000 personerna har med all säkerhet fått diagnosen av olika läkare, sjukgymnaster och terapeuter. Alla med sin definition av utbrändhet.

Genom att IPS använder utbrändhet, deltar de i konstruerandet av vad som menas med utbrändhet. IPS bidrar därigenom till att addera psykosomatiska innebörder till begreppet, vilket exempelvis gör att även personer med psykosomatiska åkommor kan bli försökspersoner i forskarstudien. Vi undrar vad som hade hänt om Tatjana hade armbågat sig fram bättre än Maslach? Förmodligen hade vi haft en helt annan bild av utbrändhet, vilket hade medfört att andra aktörer och debattörer hade ätit av utbrändhetskakan än de som mumsar idag.

IPS medarbetare talar gärna om vad som är bra med deras behandlingar i förhållande till den vanliga sjukvården. IPS kamp mot den vanliga sjukvården och även hur samhället fungerar, skulle kunna liknas vid Davids kamp mot Goliat. Det är deras helhetssyn mot det fragmenterade synsättet. Det är de som privat vårdgivare mot stat, försäkringskassa och landsting. Kanske kan utbrändhet bli den avgörande stenen som gör att de vinner

erkännande och därmed kunder och slår omkull Goliat? En sannerligen magisk lanterna i så fall!

Det ploppar upp företag som svampar ur marken som säger sig skynda till undsättning. Vad är utbrändhet för dem? Om IPS, som vi håller för en seriös aktör, använder sig av utbrändhet i marknadsföringssyfte, lär troligtvis även andra mindre seriösa aktörer göra det. Kostnaderna för sjukskrivningar är redan höga, kostnader för felaktig rehabilitering är det ingen som är betjänt av. Utifrån den vida och otydliga definitionen av utbrändhet, kan vi se en risk för att människor som inte har kunskap om detta kan bli lidande. Som man frågar får man svar, och om du inte frågar på rätt sätt, hur skall du då veta vad det är du egentligen får svar på? En medvetenhet om den breda begrepps innebörden hos utbrändhet är viktig för såväl privatpersoner som för företag.

De författare som skriver om sina varianter på utbrändhet nalkas gissningsvis denna spridning av utbrändhet med skräckblandad förtjusning. Å ena sidan ökar begreppets användande vilket är positivt för försäljningssiffrorna. Å andra sidan finns det risk för att det presenteras ”sanningar” som inte är i överensstämmelse med deras egna teser och teorier om hur man ska komma till rätta med denna åkomma. En tanke är att spridningen i en första fas bara leder till ökad kännedom om att det finns något som kallas för utbrändhet. När det i en senare fas sedan leder till att kunskapen ökar, faller en del av de som tjänat pengar på utbrändheten bort p g a ”felaktiga teorier”.

Det bedrivs mycket forskning för att komma förståelsen av begreppet utbrändhet närmare. Detta kan tänkas leda till att forskare kommer att tävla om att muta in sin version av begreppet som den enda riktiga. Att bli publicerad är ofta viktigt för forskare och det kan väl inte skada om det också får genomslag utanför forskarkretsar?

Det borde alltså ligga i olika gruppers intressen att cementera sin syn på utbrändhet. Låt oss för ett ögonblick spekulera och ta svenska företag som exempel. Skulle alla rehabiliteringskostnader för långtidssjukskrivningar lämpas över på dem från försäkringskassan skulle varje företag få täcka merparten av kostnaderna för sina anställda. Alltså borde företagen ha en önskan att slå fast att utbrändhet egentligen inte har med arbetssituationen att göra. På samma sätt borde det finnas stort intresse hos vår nygamla regering att sanningen om utbrändhet är att den stammar just från företagen. Om en sådan bild skulle bli den förhärskande, skulle staten inte bara kunna få lägre sjukförsäkringskostnader att täcka, man skulle kanske dessutom kunna klara av att hålla ett av sina viktigaste vallöften, nämligen att halvera kostnaderna för långtidssjukskrivningar till 2008. Eller var det *antalet* långtidssjukskrivningar som skulle halveras? Dessa två kan uppfattas som lika, men sättet att uppnå dem på kan skilja sig rejält. Om företagen blir mer ersättningskyldiga vid långtidssjukskrivning, kommer ju staten kunna minska sina kostnader utan att antalet sjukskrivna behöver minska. Spelet med retorik skulle i detta fall vara intressant att betrakta. Den som lever får se.

Men är det egentligen möjligt att uppnå något sådant som en enda definition av det vi ser i samhället idag? Och är det överhuvudtaget eftersträvansvärt att få en enhetlig definition av det som i dagligt tal kallas utbrändhet? Bara genom att titta på vår inledande beskrivning av vad begreppet kan innebära, inser man att den breda begrepps innebörden innefattar hälsotillstånd där både orsakerna och symptomen är väldigt olika. Är det istället så, att det som skulle behövas är fler definitioner? Att öka kunskapen kring olika sjukdomar och hälsotillstånd som ligger till grund för långtidssjukskrivningar är kanske det som är det

viktigaste. Om vetenskapen (och samhället) lyckas bryta upp utbrändhetsbegreppets olika innebörder och sprida kunskap om de varierande orsakerna vore antagligen mycket vunnit. Fler sjuka skulle kunna få en mer precis diagnos och därigenom en mer anpassad behandling. De som då skulle stå kvar som förlorare är de som fokuserat för starkt på utbrändhet som begrepp och samtidigt i den nya situationen inte har förmågan att anpassa sig till de nya hälsotillstånden. Vi är rätt säkra på att IPS står på säker mark, då psykosomatologin i detta avseende är en fast och stabil grund att stå på, oavsett vad sjukdomarna och hälsotillstånden i framtiden kommer att kallas.

Sammanfattningsvis kan man säga att den som ger sig in i utbrändhetsdiskussionen, också ger sig in i en begrepps- och definitionsdjungel. Det kan vara lätt att gå vilse. Vi hoppas att denna uppsats kan bli din machete i utbrändhetsdjungeln. Nu har vår resa nått sitt slut, och det är dags att du tar med dig det du vill från vår packning. Fortsatt trevlig resa - varsågod att gå vilse på egen hand!

Denna uppsats karaktär

Vi försöker inte säga att det är fel att använda sig av begreppet utbrändhet på olika sätt. Vad vi försöker göra är att lägga olika perspektiv på användandet. När allt fler människor väljer att använda sig av utbrändhet populariseras det, vilket kommer leda till olika konsekvenser som har beskrivits i denna uppsats.

Genom det upplägg som använts, får uppsatsen delvis en språkfilosofisk karaktär. Av vissa kan det kanske uppfattas som fruktlöst att skriva en uppsats av språkvetenskaplig karaktär, särskilt i tider när folk mår dåligt och handfasta åtgärder måste utarbetas. Vi hävdar dock att en kritisk granskning av begreppet är nödvändig för att kunna komma till ett läge där samhälle och sjukvård på ett konstruktivt sätt ska kunna arbeta med det som kallas utbrändhet. Dessutom är studier av språket och hur det påverkar vår uppfattning av "verkligheten" en accepterad forskningsform (Alvesson & Sköldberg 1994). Utan en gemensam grund att stå på kan inte en fruktbar diskussion ske. Det går inte att hitta bra lösningar på ett problem om den ena pratar om äpplen och den andra om päron. Till och med utan att veta om det. För det är en sådan situation vi tycker oss se. Utbrändhetsparaplyet är stort, och så länge chansen ges försöker så många som möjligt få skydd under det, oberoende av hur den som står bredvid definierar utbrändhet.

En mer mångfacetterad bild av begreppet utbrändhet kan förhoppningsvis medföra att företag och individer kan ställa bättre frågor för att ta reda på orsak, verkan och åtgärder när en person får stämpeln "utbränd". Vi är dock medvetna om att denna uppsats samtidigt kan skapa förvirring. Nya och gamla kunskaper presenteras och sätts i ett nytt sammanhang, vilket gör att föreställningar bibehålls och förstärks om vartannat.

Metodologiska reflektioner

Tolkningarna av empirin tar utgångspunkt i medarbetarnas berättelser om utbrändhet. Det finns en tendens att vi har låst oss vid respondenternas samstämmiga bild av begreppet och inte riktigt lyckats ta oss vidare från denna nivå. Det är möjligt att det i denna likriktade bild av utbrändhet finns olikheter som hade kunnat lyftas upp och bidra till ett mer pluralistiskt aspektseende. Kanske hade intervjuer med andra respondenter kunnat bidra med det?

Efter genomförda intervjuer kunde vi konstatera att vi fann IPS som verksamhet och i synnerhet deras medarbetare sympatiska, vilket delvis lyser igenom i våra tolkningar och

slutsatser om IPS. Om vi inte funnit deras affärsidé seriös skulle våra tolkningar snarare ha tagit utgångspunkt i föreställningar om kvacksalveri och företaget hade framställts på ett annat, mindre fördelaktigt sätt.

Det faktum att intervjupersonerna valdes ut av klinikchefen reser frågan om anonymisering. I detta fall anser vi att med tanke på det lilla företaget där vi intervjuade en tredjedel av de anställda, hade det varit både förvirrande och svårläst om vi anonymiserat intervjupersonerna. Värde av att anonymisera är antagligen större i en liten organisation där alla känner alla, men det vore svårt att göra det så bra att det verkligen blev anonymt för alla. Vi hade inte kunnat skriva ut yrkesrollerna, utan bara ”en av respondenterna” eller dylikt. Detta hade komplicerat ”Utbrändhet i praktiken” och också betydligt ökat förvirringen för läsaren.

Ett annat teorival än det valda hade kastat ett annat ljus på IPS verksamhet i samband med utbrändhet. Något vi funderat över är hur uppsatsen skulle ha sett ut om vi tagit med litteratur om ledarskap och medarbetarskap. Under uppsatsens gång har det till och från varit svårt att skilja Tatjana och IPS åt. Tendensen är att de smälter ihop till en enhet och när vi funderar över varför det blir så, gör sig vice VD:s metafor ”IPS heliga treenighet” påmind. Tatjana är den enda av IPS medarbetare som står med ett ben i samtliga delar. Det finns ingen annan som både forskar, arbetar kliniskt med rehabiliteringen och utbildar. Om vi därtill adderar Tatjanas framträdande utåt och konstaterar att hon är IPS grundare, är det möjligt att vi nalkas källan till varför IPS och Tatjana ibland framstår som oskiljaktiga. Med ledarskapsteorier och teorier om medarbetarskap hade vi fått ett annat fokus på just denna dynamik.

Vid en språklig granskning av vår egen text ser vi att vi bitvis valt att kalla klinikchef doc. Tatjana Sivik för ”Tatjana”, medan vi nämner övriga medarbete vid deras yrkesnamn. Valet att använda yrkesbeteckningarna är medvetet, men att vi kom att kalla henne ”Tatjana” var något som skedde naturligt. Nu vid närmare eftertanke tror vi att en orsak till detta kan vara att det är svårt att hitta en beteckning för allt det hon gör på IPS. Att kalla en världsauktoritet vid förnamn i en magisteruppsats kan dock både förstärka och försvaga bilden av IPS. Hade vi exempelvis skrivit docent Sivik hade hennes auktoritet bättre framhållits i texten. Att använda hennes förnamn frammanar bilden av IPS som ett litet företag med en platt organisation. Dessutom kallar medarbetarna själva henne för ”Tanja”.

Har vår syn på IPS påverkats av deras syn på psykosomatologin? Det ska sägas att man lätt dras med i deras beskrivning av verkligheten och att det är väldigt lätt att sympatisera med människorna som arbetar där. Vi kan dock rannsaka uppsatsen och säga att vi framställer en bild som inte är enögd, utan som låter IPS komma till tals, samtidigt som deras syn på verkligheten speglas genom de olika teorier som vi använder oss av. Att beskriva exempelvis Jackalls teorier utan att använda negativt laddade ord är kanske möjligt, men det är inget som vi har lagt kraft på. Istället försöker vi balansera upplevelsen av IPS genom att göra tydligt för läsaren att vi fann företaget både trovärdigt och sympatiskt.

Källförteckning

Publicerade källor

Alvesson & Sköldböck (1994), *Tolkning och reflektion*, Studentlitteratur Lund

Andersen, Ib (1994), *Den uppenbara verkligheten*, Studentlitteratur Lund

Argyris & Schön (1974), *Theory in practice - Increasing Professional Effectiveness*, Josey-Bass Publishers

Asplund, Johan (1987), *Det sociala livets elementära former*, Göteborg Korpen

Assadi & Skansén (2000), *Stresshandboken : lär dig att förstå och hantera din stress*, Studentlitteratur Lund

Bryman, Alan (1989), *Research Methods and Organisation studies*, Routledge

Freudenberger & North (1986), *Women's Burnout: How to Spot It, How to Reverse It and How to Prevent It*, Garden City – NY

Freudenberger, Herbert J. (1989), *Situational Anxiety*, Avalon Publishing Group

Hallsten, Lennart (1989), *Att hålla lågan levande*, Studentlitteratur Lund

Hallsten, Bellaagh, Gustafsson (2002), *Utbränning i Sverige 2002:6 – en populationsstudie*, Arbetslivsinstitutet

Jackall, Robert (1988), *Moral Mazes*, New York – Oxford University Press,

Jenner, Håkan (1989), *Att hålla lågan levande*, Studentlitteratur Lund

Kindenberg & Wallin (2000), *Den lönsamma balansen - Om alternativ till arbetets förtärande stress*, Arbetslivsinstitutet

Kotler & Armstrong (2000), *An introduction to Marketing*, Prentice-Hall

Kotler & Armstrong, (1999), *Principles of Marketing*, Prentice-Hall, Eaglewood Falls, N.J

Kotler & Zaltman (1971), *Social Marketing: An approach to planned social change*, July 1971 s.3-12, Journal of Marketing

Krauklis & Schenström (2002), *Utbrändhet – den nya folksjukdomen*, Larson Förlag, Johanneshov

Kunda, Gideon (1992), *Engineering Culture: Control and Commitment in a High Tech Corporation*, Philadelphia, PA: Temple University Press

Lantz Annika (1993), *Intervjumetodik – Den professionellt genomförda intervjun*, Studentlitteratur Lund

Lundahl & Skärvad (1999), *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*, Studentlitteratur Lund

Maslach&Leiter (1999), *Sanningen om utbrändhet*, Jossey-Bass

Mintz & Wallace (1994), *Corporate sponsorship*, Health Promotion Directorate, Ottawa

RFV 2002:4, *RFV Analyserar - Långtidssjukskrivningar för psykisk sjukdom och utbrändhet - vilka egenskaper och förhållanden är utmärkande för de drabbade?*, Riksförsäkringsverket

SAOB (1998), Gleerupska universitetsbokhandeln, Lund

SAOL (1994), Nordstedts

Starrin,Styrborn, Larsson (1987), *Utbrändhet – En begreppsgenomgång*, Forskningsrapport nr1987:2, Vårdhögskolan i Stockholm

SOU 2000:121, *Sjukfrånvaro och sjukskrivning – fakta och förslag*, Regeringskansliet

SOU 2002:5, *Handlingsplan för ökad hälsa i arbetslivet*, Regeringskansliet

Trost Jan (1993), *Kvalitativa intervjuer*, Studentlitteratur Lund

Wellander Erik (1982), *Riktig svenska*, 4 omarbetade uppl., Esselte Studium, Stockholm

Elektroniska källor

www.alecta.se/WEB/INTERNET/alectase.nsf/docs/MeromAlecta_Halsaochlonsamhet_Halsaochlonsamhet_Halsobarometern_Halsobarometern?OpenDocument, 020325

www.bilbranschen.com/bilen/bil_trafik/text.asp?ID=10&Cat=Main%5FcatName, 020513
(vid kontroll 030107 saknas länken, dock finns huvudsidan kvar)

www.expressen.se, 020712

www.ipsoma.se, flertal tillfällen

www.lo.se/lo-tidningen/arkiv/17lo99/miljo5.html, 021130

www.skolliv.nu/93/02_00.htm, 020416

www.social-marketing.com/whatis.html, 020515

www.svd.se, 020115

Företagsinternt material

Diverse reklam och informationsmaterial från IPS

Vetenskaplig artikel om psykosomatologi, Tatjana Sivik

Bilagor

Bilaga 1 Frågeformulär för intervju med Reception + Klientsamordnare

Personalia

Berätta vad ni gör när ni jobbar!

Varför vill du jobba på IPS?

Vad är utbrändhet för dig?

När hörde du begreppet första gången?

Vad tror du orsakar utbrändhet?

Hur ser en företagskontakt ut för dig?

Hur upplever patienterna sitt hälsotillstånd när de kommer till er?

Vad är svårast i arbetet med utbrändhet?

Berätta om någon speciell händelse som har med utbrändhet att göra!

Bedriver ni något internt arbete för att motverka utbrändhet?

Bilaga 2 Frågeformulär för intervju med vice VD + marknadschef

Personalia

Minns du när du hörde utbrändhet användas första gången? Tycker du att innebörden i utbrändhet har förändrats?

Hur tänker du vid utformning av information om utbrändhet

Vad är utbrändhet enligt dig?

Berätta om en typisk företagskontakt rörande utbrändhet!

Vad gör ni?

Varför vill de ha hjälp? Med vad?

Vilka är de vanligaste kunderna?

Hur förklarar du utbrändhet vid kontakt med företag?

Hur uppfattar du att företag ser på utbrändhet?

Har ni någon gemensam syn på utbrändhet? Hur arbetar ni med den?

Berätta om någon positiv erfarenhet i samband med ditt arbete med utbrändhet!

Vad tycker du är det svåraste i ditt arbete med utbrända människor?

Vad är motsatsen till utbrändhet?

Berätta varför IPS kan hjälpa människor

Bilaga 3 Frågeformulär för intervjuer med behandlare (shiatzumassör och kroppsterapeut)

Personalia

Vad gör du när du jobbar?

Berätta om en kundkontakt

Vad är utbrändhet för dig?

Vad tror du orsakar utbrändhet?

Varför vill du jobba på IPS?

Om du arbetat på ett annat företag med liknande inriktning – hur tror du att det hade varit?

Hur pratar ni om utbrändhet i teamen?

Berätta om en överraskande upplevelse i samband med utbrändhet?

Finns det något som du tycker är svårt i ditt arbete med utbrända?

Bilaga 4 Frågeformulär för intervju med psykolog

Personalia

Upplever patienterna att de är utbrända när de kommer till IPS?

Ändras uppfattningen efter behandling?

Berätta om hur du arbetar med en utbränd patient

- På egen hand
- I teamen
- Vad är IPS filosofi?

Hur överensstämmer din syn på utbrändhet med övriga anställda på IPS?

Din yrkeskår?

Vad betyder utbrändhet för dig?

Vetenskaplig grund eller erfarenhetsbaserad?

Berätta om en positiv erfarenhet i samband med utbrändhet

Minns du när du hörde utbrändhet användas för första gången? Tycker du att innebörden har förändrats?

Hur har utbrändhet påverkat ditt sätt att arbeta med patienter?

Varför kan IPS hjälpa utbrända människor?

Vad tror du orsakar utbrändhet?

Vad är motsatsen till utbrändhet?

Bilaga 5 Frågeformulär för intervju med Tatjana Sivik

Personalia

Minns du när du hörde utbrändhet användas första gången? Tycker du att innebörden i utbrändhet har förändrats?

Mot din bakgrund av att både läkare och psykolog – varifrån kommer din definition av utbrändhet?

Vad är utbrändhet enligt dig?

Berätta om hur företagskontakter går till

Hur uppfattar du att företag ser på utbrändhet?

I din presentation berättade du att ”utbrändhet har funnits tidigare”. Utveckla!

Har arbetet med patienter förändrats sedan IPS startades?

Upplever patienterna att de är utbrända när de kommer till IPS?

Hur överensstämmer din syn på utbrändhet i förhållande till din yrkeskår?

Berätta om någon positiv erfarenhet i samband med ditt arbete med utbrändhet!

Vad tycker du är det svåraste i ditt arbete med utbrända människor?

Vad är motsatsen till utbrändhet?