

Lunds Universitet
Sociologiska Institutionen

”Själen ryser för tomrummet ...”

**En kritisk diskussion av Christina Maslachs utbränningsbegrepp ur ett
socialpsykologiskt perspektiv**

Författare: Mikael Fant

Uppsats Soc 344, 41-60 p

Vårterminen 2002

Handledare: Gunnar Andersson

Abstract

Författare: Mikael Fant

Titel: "Själens ryser för tomrummet ..." – En kritisk diskussion av Christina Maslachs utbränningsbegrepp med ett socialpsykologiskt perspektiv

Uppsats Soc 344, 41-60 p

Handledare: Gunnar Andersson

Sociologiska institutionen, vårterminen 2002

Christina Maslachs utbränningsbegrepp, och hennes därpå baserade mätinstrument, MBI, är det mest använda i forskningen om utbränning i världen. Dess utgångspunkt är att utbränning består av delkomponenterna emotionell utmattning, depersonalisation och känsla av nedsatt prestation, vilka har inbördes orsakssammanhang i nämnd ordning, och uppstår i social interaktion, främst i sociala serviceyrken. En viktig orsak till denna process är enligt Maslach brist på positiv feedback i relationerna mellan yrkesutövaren och mottagaren.

Uppsatsen tar fasta på den sociala interaktionens roll i utbränningsprocessen och dess teoretiska utgångspunkt är att människan är en social varelse som genom socialiteten tillgodoser vissa grundläggande behov, och att de olika fenomen som samlas i utbränningsbegreppet därmed kan ses som sprungna ur dysfunktioner i den sociala interaktionen. Uppsatsens syfte är att, med hjälp av olika teorier om social interaktion i relation till i utbränningsforskningen framkomna empiriska resultat, analysera och diskutera ovanstående av Maslach angivna orsakssammanhang, och feedbackens betydelse i processen.

Uppsatsen kommer till den tentativa slutsatsen att ovanstående orsakssammanhang inte alltid är riktig, att emotionell utmattning och depersonalisation även kan vara produkter av skilda processer som inte nödvändigtvis har med varandra att göra, och att depersonalisation kan uppstå även utan föregående utmattning. Depersonalisationens begreppsliga innehåll kommer av den teoretiska diskussionen under uppsatsens gång också att bli uppdelad i två skilda komponenter vilka inte heller anses behöva ha ett sammanhang, nämligen "negativa känslor", resp. "likgiltighet" gentemot andra. På grund av detta framförs tanken att utbränning därmed blir ett begrepp med begränsat förklaringsvärde, och att forskningen istället borde rikta in sig på att kartlägga och analysera de olika delkomponenterna åtskilt.

Innehåll

1. Inledning	1
1.1 <i>Utbränning – kort historik.....</i>	1
1.2 <i>Utbränningsens symptom och orsaker enligt Maslach</i>	2
1.3 <i>Misstankar</i>	4
1.4 <i>Syfte, förbehåll och hypotes.....</i>	6
1.5 <i>Uppsatsens teoretiska utgångspunkter.....</i>	7
2. Teorier om människan	8
2.1 <i>George Herbert Mead.....</i>	8
2.2 <i>Den sociala responsiviteten.....</i>	9
2.3 <i>Asocial responslöshet och utbränning</i>	12
2.4 <i>Konkret och abstrakt socialitet.....</i>	14
3. Bekräftelse och feedback	18
3.1 <i>Bekräftelse.....</i>	18
3.2 <i>Utbränning och feedback.....</i>	20
3.3 <i>Coping, roller och feedback</i>	22
4. Slutord.....	28
Bilaga 1 – MBI-instrumentet	31
Litteratur.....	32

1. Inledning

1.1 Utbränning – kort historik

Utbränning¹ (burnout) började först att användas som ett vetenskapligt begrepp i början av 1970-talet av psykoanalytikern Herbert Freudenberger (1974) som forskade om hur personal i mentalvården upplevde sitt arbete. Uttrycket är hämtat från Graham Greenes bok *A burnt-out case* (1960), och hade därtills används i beskrivningar av drogmissbrukare och andra människor med ett självförbrännande levnadssätt. Under 1970-talet användes uttrycket av pionjärer inom forskningsområdet, som den tidigare nämnde Freudenberger, och Christina Maslach som en beskrivning av den process av emotionell utmattning som de hade observerat i stor utsträckning drabbade personal i, främst kvinnodominerade, emotionellt påfrestande hjälpyrken², som t.ex. sjuk- och mentalvårdspersonal, socialsekreterare, terapeuter, lärare osv., men även mansdominerade, liknande yrken, som läkare, rättshjälpsadvokater och poliser. Processen sägs, åtminstone av Maslach, som särskild från andra yrkesrelaterade stressymptom genom sin socialpsykologiska karaktär.

Det har delvis samma skadeverkningar som andra stressreaktioner, men det unika med utbränning är att stressens upphov ligger i den *sociala*³ interaktionen mellan hjälparen och den hjälpta. (Maslach 1985: 12)

Under 1980- och 1990-talet har begreppet vidgats, och olika forskare och författare av populärvetenskapliga, eller hjälp-dej-självböcker har givit begreppet sina egna definitioner. Vissa har inbegripit även andra yrkesområden än hjälpyrken, (t.ex. Jürisoo 2001, Hallsten 1985), andra har betonat strukturella, organisatoriska faktorer, snarare än socialpsykologiska i uppkomsten av utbränning (t.ex. Cherniss 1980), och åter andra har använt begreppet även utanför yrkeslivet, som t.ex. i studier av kärleksrelationer, eller relationen förälder – barn (Hallsten 1986). Feministiskt inspirerade forskare (t.ex. Gardell & Gustafsson 1979) har hävdade att utbränning uppstår i och med kvinnors problem att komma tillrätta i hierarkiska, ”manliga” strukturer. Dessutom, i och med att problemet har kommit till allmän kännedom och har debatterats mycket offentligt, har ordet även blivit ett modeord med där tillhörande betydelseförskjutningar, och har kommit att förlora något av sin eventuella ursprungliga precision. Detta faktum, i kombination med ovanstående betydelsevidgningar, har gjort det väldigt svårt att skilja utbränning från andra symptom på olika former av stress i arbets- och privatliv, vilket har föranlett vissa forskare att vilja överge begreppet helt.

Som läget är idag tycker vi inte att det är särskilt angeläget att skilja burnout-forskningen från den etablerade stressforskningen i arbetslivet. Kanske passar ordet burnout/utbrändhet bäst i

¹ Det engelska uttrycket ”burnout” översätts vanligtvis till svenska som antingen ”utbränning” eller ”utbrändhet”. Jag har valt att använda ordet ”utbränning” för att spegla den gängse uppfattningen inom forskningsområdet att det är fråga om en process som kan reverseras och inte ett permanent tillstånd.

² T.ex. Maslach använder uttrycken ”the helping professions” om yrkena och ”professional helpers” om deras utövare. Översätts ibland även med ordet ”klientyrken”.

³ Författarens kursivering.

populärvetenskapliga sammanhang, då människor intuitivt tycks förstå innebörden i detta begrepp. För forskare är det betydligt svårare att begränsa och definiera begreppet utan att drunkna i olika uppfattningar. (Borg et al 1987: 82)

1.2 Utbrännings symptom och orsaker enligt Maslach

Jag har valt att diskutera Christina Maslachs utbränningsbegrepp eftersom hennes bok *Utbränd – en bok om omsorgens pris* (1985) är den bok som har haft störst genomslag i debatten om utbränning, och de flesta av andra forskares synsätt som jag kommit i kontakt med accepterar hennes grundläggande tredelning av begreppet, vilken vi snart kommer till. Hennes enkätinstrument, MBI⁴, med tillhörande måttskala som används för att mäta graden av utbränning (se bilaga 1) är det mest använda i forskningen om utbränning i världen. Det har mellan 1976 och 1996 använts i över 90% av alla empiriska undersökningar i doktorsavhandlingar om utbränning (Schaufeli & Enzmann 1998: 71) och har även använts i det stora flertalet av de empiriska undersökningar som tas upp i denna uppsats. Det passar också mina syften att hålla diskussionen på en främst socialpsykologisk nivå, och vi har sett i citatet ovan att det är där Maslach lägger tonvikten. Jag vill därmed inte hävda att det inte finns aspekter på de symptom som samlas under beteckningen utbränning på andra plan, som t.ex. biologiska eller strukturella, men jag vill begränsa undersökningsfältet i min uppsats.

Vad säger då Maslach? Jo:

Utbränning är ett syndrom med emotionell utmattning, depersonalisation och nedsatt personlig prestation som kan förekomma hos individer som 'arbetar med människor' på något sätt. Det är en reaktion på den kroniska emotionella påfrestningen i att ha mycket att göra med andra människor, särskilt om de har bekymmer och problem. /.../ Emotionell överansträngning och åtföljande emotionell utmattning är kärnan i utbränningssyndromet. (Maslach 1985: 12)

En sammanfattning av den därpå följande beskrivningen av utbrännings tre komponenter följer här:

- A. Emotionell utmattning. Att engagera sig för starkt emotionellt, ta ut sig för mycket och att känna sig överväldigad av de emotionella krav som andra ställer leder till emotionell utmattning. Man känner sig urlakad och slut. Ens emotionella resurser är tömda. Att lida av avtrubbade medkänsla, att inte orka bry sig. Vilket kan leda till:
- B. Depersonalisation.⁵ Att behandla människor likgiltigt. Att bli en småbyråkrat som behandlar människor efter reglerna. Att få en låg uppfattning om människor, och börja behandla dem negativt, sakligt, okänsligt och omänskligt, föraktfullt och nedlåtande, utan hänsyn till deras önskemål och krav. Detta kan leda till:
- C. Känsla av nedsatt personlig prestation. Negativa känslor mot andra kan utvecklas till att omfatta en själv. Man har dåligt samvete för att man känt förakt mot andra eller behandlat dem illa. Man

⁴ The Maslach Burnout Inventory

⁵ Översättaren har i min mening här gjort våld på det svenska språket. Varför inte depersonifiering, eller ännu hellre avpersonifiering.

känner sig otillräcklig i sin relation till klienterna, och dömer sig själv som misslyckad. Man tycker att man gör ett dåligt jobb. (1985: 12-15)

Maslach beskriver processen som tre faktorer som hon ger inbördes sammanhang, både temporalt och kausalt och presenterar dessa under ett gemensamt begrepp. Känslan av nedsatt prestation uppstår som en följd av depersonaliseringen som uppstått som en följd av den emotionella utmattningen. Det är detta föregivna orsakssammanhang som är motivet till att samla alla tre företeelserna under ett namn. Ovanstående tre faktorer är också vad det tidigare nämnda mätinstrument MBI mäter. När man läser framställningen som sammanfattas ovan så är det svårt att se var Maslach själv vill sätta gränsen mellan emotionell utmattning och depersonalisation. Om likgiltigheten ligger i den emotionella utmattningen eller inte. För att underlätta den fortsatta framställningen, och för att gränsen ska bli tydlig mellan dessa, har jag satt den så att depersonalisationen rör sig kring individens relation till andra. De övriga två komponenterna handlar om individens upplevelse av sig själv. Men det går att läsa Maslach så att hon menar att likgiltigheten gentemot andra innefattas i den emotionella utmattningen.

Vilka sociala processer föregår då det psykologiska tillståndet emotionell utmattning med påföljande orsakskedja? I vad består "den emotionella påfrestningen i att ha mycket att göra med andra människor"?

Att engagera sig för starkt är uppenbarligen en viktig faktor. Detta anges först i ovanstående kedja (1985: 12). Man kan, enligt Maslach, s.a.s. inte bli utbränd utan att först ha brunnit. Varför leder starkt engagemang ibland till utbränning? Centralt i Maslachs framställning är bristen på positiv feedback. "Professionella hjälpare /.../ behöver samma uppmuntran som vanligt folk, men i den mån de alls får någon feedback är den nästan enbart negativ" (1985: 32). En annan orsak är – självpåtagen eller strukturell – hög arbetsbelastning:

För hjälpare betyder det att de träffar fler människor med problem, ägnar mer tid åt dem, gör mer pappersarbete och så vidare. Men mer arbete bidrar ofta till utbränningsstressen i stället för att lindra den. Att träffa fler människor ökar risken för emotionell utmattning, och att använda mer tid till deras problem påskyndar utvecklingen av cynisk avsky för människor. (1985: 109)

Härmed framkommer att det hela kan bli en "ond cirkel". Det självpåtagna merarbetet är sättet att komma tillrätta med känslan av nedsatt prestation.

För att ge konkretion åt utbränningsbegreppet i Maslachs version så kan vi exemplifiera med ett typfall där "Michelle B" beskriver sin arbetssituation. Boken är genomgående byggd på liknande konkreta exempel, vilka Maslach drar slutsatser av.

Jag är amerikansk konsul, och jag är inte den enda konsulatstjänstemannen som upplever utbränning. Vi intervjuar dem som anhåller om tillfälligt visum för att avgöra om det kan medges eller om de i själva verket tänker stanna kvar illegalt i Förenta Staterna. De fattiga försöker på alla sätt genom bedrägliga eller oriktiga uppgifter skaffa sig turist- eller studerandervisum om de inte kan få visum på laglig väg. Det skulle inte vara så besvärligt att rensa ut presumtiva invandrare om det inte vore så att vi har ungefär tre minuter på oss för varje intervju och hundratals otaliga sökande som väntar på sin tur. Det är lätt att glömma att de

är människor. Vi talar om att vi skulle behöva boskapsfallor för att hålla ordning på köerna. Vi blir arga och skriker åt de sökande som inte vill gå när de får nej. Vi vägrar visum därför att den sökande har flottigt hår eller för breda kavajslag. Vi säger nej till så många att vi inte gitter tala om för dem som skulle ha rätt till dispens att det finns en sådan utväg. Vi börjar förakta de fattiga, för att inte säga alla invånarna i det land där vi arbetar.⁶ (Maslach 1985: 14)

Exemplet är ypperligt. Vi kan läsa oss till bristen på positiv feedback och den höga arbetsbelastningen. Vi ser den oerhörda depersonalisationen och kan utan problem föreställa oss upplevelsen av utbränning och den på depersonaliseringen följande självkritiken. Även det starka engagemanget som föregått den emotionella utmattningen och som gjort att personen i fråga ännu inte har övergivit sitt arbete för ett annat kan vi ana oss till. Så långt allt väl.

Maslach skisserar också en rad personlighetsdrag som gör människor speciellt utbränningsbenägna, förutom det tidigare nämnda draget att gå in i arbetet med ett (alltför) starkt engagemang. Dessa är: svaghet, oförmåga att hävda sig, eftergivenhet, ängslighet och rädsla för att bli involverad i något. Vidare har personen svårt att sätta gränser, hon ger efter för krav, har svårt att ta ledningen.

Hon är dessutom otålig och intolerant, blir lätt arg och frustrerad av hinder och har svårt att behärska aggressiva impulser. Sådana känslor projiceras gärna på klienterna vilket leder till att hon behandlar dessa depersonaliserat och nedvärderande.

Vidare har hon dåligt självförtroende, små ambitioner och är reserverad och konventionell. Hon har inga klart formulerade mål eller självförtroendet och beslutsamheten att förverkliga dem. Hon försöker stärka sin självaktning genom att vinna andras gillande. Hon anpassar sig och blir lätt överkörd. Hon tappar lätt modet inför svårigheter och tycker sig inte göra någon effektiv insats i sina kontakter med människor.

Ovanstående tre grupper av personlighetsdrag ska tolkas som motsvarande utbränningens tre kärnkomponenter. (1985: 80-81)

Maslach reserverar sig på två sätt. Dels ska vi inte uppfatta det så att ”endast de som denna karakteristik passar till löper risk för utbränning” och inte heller att alla ovanstående egenskaper ”måste föreligga innan en person kan anses vara i riskzonen – en eller ett par av dem kan göra honom eller henne mer sårbar för någon aspekt av utbränning” (1985: 81).

1.3 Misstankar

Maslach har utifrån ett stort intervjumaterial urskiljt tre olika sätt som människor kan må dåligt på i jobbet, givit dessa ett orsakssamband, och utvecklat ett mätinstrument för att mäta dessa tre faktorer. Hon intervjuar, beskriver och mäter, men vad är det för fenomen hon mäter och beskriver egentligen? De frågor som uppsatsen kommer att ställa är följande:

⁶ Vilket fruktansvärt arbete! Säg upp dig för guds skull!

Delkomponenternas precision och innehåll

Vad gäller Maslachs definition av depersonalisation frågar jag mig om *likgiltighet* inför andra och *negativa känslor* gentemot andra verkligen är tecken på samma sak? Måste dessutom depersonalisation alltid vara negativ? Kan det inte i vissa fall vara nödvändigt med ett visst mått av distans för att dels kunna utföra sitt arbete, dels hålla otrevliga händelser ifrån sig, att inte ta åt sig.

Utbränningsprocessen

Jag har svårt att se hur en person kan förkroppsliga alla tidigare nämnda personlighetsdrag, då vissa av dem verkar vara självmotsägande. Är det t.ex. sannolikt att en person som är eftergiven och ängslig samtidigt är aggressiv? Kan ett stort emotionellt engagemang kombineras med "rädsla för att bli involverad"? Det verkar som att vi har att göra med tre personer, som var och en motsvarar en av komponenterna i "utbränningssyndromet", vilket får mig att misstänka att det Maslach kallar utbränning kan röra sig om åtskilliga olika processer, snarare än en. Är en förhårdad poliskvinna som spottar fångarna i ansiktet och gäspar och tittar på klockan när någon anmäler en bilstöld verkligen utsatt för samma process som en mentalvårdare som känner sig psykiskt trött av att vårda autistiska barn?

Måste poliskvinnan redan ha gått igenom en fas av emotionell utmattning innan hon nu blivit depersonaliserande? Övervikt kan leda till diabetes. Men inte alla som är överviktiga får diabetes, och inte alla som har diabetes har varit överviktiga.

Om dessutom ovanstående egenskaper ses som någonting man tar med sig in i klientyrket, där utbränning sedan följer, var kommer dessa egenskaper ifrån? Om Maslach inte vill hävda att alla dessa egenskaper är medfödda, så måste de ju ha uppstått i social interaktion, från födelsen och framåt, vilket får mig att misstänka att samma processer även kan förekomma utanför arbetet i klientyrken, ja, utanför yrkeslivet överhuvudtaget. Dessutom förefaller personlighetstypen/typerna inte vara "i riskzonen för utbränning" (1985: 80) utan snarare redan vara där, vilket skulle göra det hela till något av ett cirkelresonemang. Om det inte går att särskilja de faktorer som MBI-instrumentet mäter från de egenskaper som orsakar samma faktorer.

Vad gäller könsfrågor så klarar Maslach av dessa på en sida (1985: 75) av bokens c:a 180, och konstaterar att män och kvinnor i ungefär lika stor utsträckning lider av utbränning, dvs. det sammanlagda värdet av de olika komponenterna, vilket föranleder henne att tolka utbränningen som jämställd. Hon påpekar dock att män i något större utsträckning lider av depersonalisation och kvinnor av emotionell utmattning. Detta gäller inom ett och samma yrke. All empiri jag kommit i kontakt med bekräftar denna skillnad, och skillnaderna blir ännu tydligare om man istället jämför olika yrken. I mansdominerade hjälpyrken, är depersonalisation mycket vanligare än emotionell utmattning, i kvinnodominerade yrken är det tvärtom (t.ex. Borg 1987, och Hakanen 1999). Men när man lägger ihop värdena så syns inte detta. Det jämnar ut sig. Ur detta perspektiv blir det då ännu ett

argument för att se de tre delfaktorerna separat. Om analysverktyget, och det begrepp man använder, döljer skillnader snarare än visar på dem. Dessa empiriska data förstärker också min misstanke om att dessa två faktorerers inbördes relation är mer komplicerad än vad Maslach vill göra gällande. Kanske vi i vissa fall kan se dem som varande i motsatsställning snarare än att emotionell utmattning föregår och orsakar depersonalisation.

Feedback och utbränning

Uppsatsens omfångsbegränsning ger mig inte utrymme att diskutera alla de faktorer vilka Maslach anger som utbränningsframkallande. Centralt i Maslachs framställning är dock som sagt bristen på positiv feedback. Johan Asplund menar i sin kritik av Maslach snarare att utbränningen uppstår i total avsaknad av feedback, att alltså inte bara positiv feedback utan även negativ feedback kan förhindra utbränning. Denna kritik har fått mig att vilja problematisera begreppet feedback, och försöka titta på vilken relation olika former av feedback har till utbränningsfenomenet. Är positiv och negativ feedback de enda formerna som finns? Kan man tänka sig neutral feedback? I vilken utsträckning skulle den vara bekräftande? Det är lätt att säga något neutralt om ting. Bilen är grön, öppen, tom eller fyrkantig. Det är betydligt svårare att säga någonting till eller om en människa som inte kan tolkas som positivt eller negativt. Anders är fyrkantig, tom, öppen eller grön.

Om t.ex. brist på positiv feedback leder till utbränning för vissa men inte för andra – alla blir ju inte utbrända – så måste vi dessutom ta en titt på hur vi som människor tolkar feedback.

Jag kommer att hävda att det finns former av feedback som bara medför en begränsad bekräftelse – och därmed i stora doser och utan annan bekräftelse kan framkalla vissa av de symptom som Maslach samlar under namnet utbränning.

1.4 Syfte, förbehåll och hypotes

Jag avser i denna diskussion inte att försöka ge någon heltäckande bild av utbränningen eller dess delfaktorers problematik, utan snarare visa på vikten av att ha teoretiska utgångspunkter för att tolka alla dessa fenomen, och därvid ge exempel på hur olika grundläggande mänskliga beteenden och behov kan rimma illa med de krav som ställs i (yrkes)livet. Jag kommer dessutom att främst rikta in mig på två av komponenterna, den emotionella utmattningen vilken Maslach ser som mest central i utbränningen, och likgiltigheten, där Johan Asplund lägger huvudfokuset.

Min utgångspunkt är att med hjälp av en handfull främst socialpsykologiska teorier ställa frågor om, belysa och kritisera Christina Maslachs utbränningsbegrepp. Det finns helt säkert en mängd andra orsaker till och aspekter på de olika utbränningskomponenterna än just de jag tar upp, och jag har i mångt och mycket fått bortse från t.ex. biologiska, strukturella och historiska aspekter i min framställning.

Då det empiriska material jag arbetar med är produkter av undersökningar med andra teoretiska utgångspunkter än mina kan inte de slutsatser jag drar av dessa anses ha omedelbar validitet. T.ex.

anger vissa av dessa undersökningar bara värden för total utbränning, och inte värden för de olika delfaktorerna vilket medför att mina tolkningar inte kan ses som exakta eller precisa. Resultaten dvs. tolkningarna av empirin och de teoretiska resonemangen ska ses just som hypoteser, som måste vederläggas eller bekräftas av vidare empiriska studier som ej får plats i denna uppsats.

Syftet är att peka på behovet av bakomliggande teori i diskussion om utbränning. En avgörande faktor som jag ser det, är att Maslach har arbetat utan teori och därigenom fått stora problem med bl.a. gränsdragning och orsakssammanhang. Om vi alltså accepterar Maslachs utgångspunkt att utbränning uppstår i social interaktion, kan vi alltså se dessa problem som sprungna ur dysfunktioner i social interaktion. Följaktligen behöver vi alltså teorier om social interaktion för att överhuvudtaget börja kunna förklara "utbränning" som eventuell helhet, eller utbränningens enskilda komponenter, deras orsaker och möjliga sätt att komma tillrätta med dem.

Min hypotes är att begreppet "utbränning" är en papperskonstruktion. Att man har klumpat samman ett antal problem och företeelser som kanske ibland har, men inte nödvändigtvis måste ha något samband. Vad Maslach och jag däremot är överens om är att de tidigare nämnda tre kärnkomponenterna existerar, är allvarliga problem och uppstår i social interaktion.

Uppsatsens teoretiska utgångspunkter

Jag kommer först och främst att ta hjälp av G. H. Mead och Johan Asplund för att ge uppsatsen en teoretisk utgångspunkt. Mead menar att människan är en social varelse som utvecklas i social interaktion med dels konkreta andra personer och dels ens föreställningar om och tolkningar av samhällsliga förväntningar. En stor del av min följande framställning kommer att bestå i en diskussion mellan mig, Maslach och Johan Asplund som i sin bok *Det sociala livets elementära former* (1987a) kritiserar Maslachs analys av fenomenet utbränning med utgångspunkt i sin egen teori om vad han kallar för social responsivitet. Denna bygger också i mångt och mycket på samma tanke om människors grundläggande socialitet som Meads teorier. Bjerrum Nielsen och Rudbergs bok *Historien om pojkar och flickor* (1991) är central i min behandling av genusfrågor. Deras teoretiska utgångspunkt är också besläktad med Meads och Asplunds. De kritiserar psykoanalysens ensidiga fokus på driftslivet och menar att: "/.../ barnet är primärt och grundläggande socialt orienterat och att det därmed har ett självständigt behov av anknytning till andra, ett /.../ relationsbehov (1991: 14).

2. Teorier om människan

2.1 George Herbert Mead

G. H. Meads tankar såsom de framgår i *Mind, self and society* (1932), varav många blivit sociologiskt allmångods, bygger på att människan utvecklas genom sin socialitet. Vid födelsen finns inget jagmedvetande, inget "själv", utan detta är tvunget att utvecklas genom social interaktion. Mead lägger härvid stor betydelse till språkets roll. Det att kunna kommunicera genom symboler. Jagmedvetandet uppstår när barnet upptäckt att det är fysiskt och psykiskt åtskiljt från resten av världen, att det finns andra subjekt och objekt, att det finns icke-jag. Genom detta kan barnet så att säga spegla sitt eget handlande i den andre. Jagmedvetandet, *the Self*, består därvid av två komponenter, *I* och *Me*, subjektsjaget och objektsjaget. För att barnet skall få ett begrepp om vad det själv är, beteckna sig själv, och därigenom vad andra är, kommer det att dra slutledningar genom att iaktta andras beteende gentemot det objekt som är det själv. Detta kallas *rollövertagande*, "taking the role of the other". Att se sig själv utifrån, med andras ögon. Vem man är kommer därvid att kunna ses som en sorts "diskussion" eller "förhandling" mellan barnet och, först och främst, *signifikanta andra*, som t.ex. modern. I rollövertagandet ligger också förmågan att s.a.s. tänka efter före, att förutse konsekvensen av ens handlingar gentemot den fysiska världen och andra människor. Den sociala interaktionen är alltså en förutsättning för medvetandets och jagets uppkomst, vilket betyder att den sociala interaktionen inte är avhängig ett jagmedvetande. Den andre är en förutsättning för att barnet skall utveckla ett jagmedvetande. Jaget och den andre förutsätter varandra hela livet. Man har egentligen inget jag som man bär omkring på och plockar fram i sin relation till andra. Vem man är i den aktuella situationen beror på vem man har "framför sig". Om man vill kan man se det som en förhandling, men denna sker till den absolut största delen helt omedvetet.

Selves can only exist in definite relationships to other selves. No hard-and-fast line can be drawn between our own selves and the self of others, since our own selves exists and enter as such into our experience only in so far as the selves of others exist and enter as such into our experiences also. (1932: 164)

Vi anar att vi inte är riktigt samma person gentemot vår mor, som gentemot en ovän. Barnet generaliserar utifrån sina kontakter med signifikanta andra och när barnet blir äldre kommer den gradvis utveckla en föreställning om *den generaliserade andre*, dvs. samhälleliga regler och förväntningar på beteende i olika situationer. Den generaliserade andre kommer man därvidlag att ha "framför sig" resten av sitt liv.

I:et är den impulsiva delen av självet, den som initierar handlingen eller tanken och Me:et är den del som tolkar och formar impulsen s.a.s. utifrån i ljuset av signifikanta och generaliserade andra. Genom Me:et ser vi oss själva utifrån. Hewitt skriver i sin presentation av Mead och den symboliska interaktionismen:

“Människolivets komedi och tragedi ligger i människors förmåga att handla i förhållande till sig själva som objekt och bli objekt för andras handlande.” J. Hewitt (1981: 73)

Mycket i denna uppsats kommer att handla just om detta.

Mänskliga handlingar, måste alltså sättas i relation till: 1. självet, bestående av den egna önskan/viljan (I:et), och den egna ”utifråntolkningen” av denna (Me:et), 2. mer eller mindre signifikanta *konkreta andra*, och 3. förväntningar i samhället, *den generaliserade andre*.

Det är absolut inga vattentäta skott mellan dessa delar. I:et och Me:et står i ständigt växelspel, och Me:et utgörs av vår föreställning om konkreta andra och den generaliserade andre i den konkreta sociala situationen. Förståelse och handling uppstår i mötet mellan jaget och icke-jaget (andra subjekt och objekt).

Meads ståndpunkt är att utveckling och läroprocess är ett resultat av tidskrävande (och hårt) arbete i social interaktion med andra. En konsekvens av detta är att de eventuella egna idéer som jag kommit fram till i denna uppsats inte är resultatet av en isolerad tankeverksamhet från min sida. De har uppstått ur en dialog mellan mig och Asplund, Mead och Maslach, osv. Tolkningen av mina erfarenheter i ljuset av deras idéer. Sätillvida är de inte *mina egna* idéer. Detta gäller alla de insikter vi måste tillägna oss. De uppstår enbart i och genom social interaktion.

2.2 Den sociala responsiviteten

Johan Asplund introducerar i sin bok *Det sociala livets elementära former* (1987a) begreppet social responsivitet. Eller utläst på svenska: sällskaplig svarsbenägenhet. Asplund hävdar att denna sällskapliga svarsbenägenhet, sociala responsivitet, är en elementär form av mänskligt beteende, dvs. att den både är en förutsättning för, och upphovet till vår sociala existens. Dessutom ger dess utövande upphov till en grundläggande tillfredsställelse. Vad Asplund menar med mänskligt beteende uttrycks bättre med ordet mellanmänskligt. Thomas Johansson beskriver Asplunds intressefält som ”/.../den dynamik som uppstår i mötet mellan människor” (Johansson 1999: 122). Asplunds fokus ligger mer på vad som sker mellan människor, än vad som sker inuti människor. Och med detta synsätt kommer det som sker mellan människor att föregå och i stor utsträckning bestämma det som sker inuti människan. Precis som hos Mead föregår interaktionen individen. Ett slags omvänd cartesianism. Inte ”jag tänker, alltså är – (inter)agerar – jag”, utan ”jag är – (inter)agerar – alltså tänker jag”.

Två (eller flera) personer är socialt responsiva, när de inom ramen för en pågående process eller beteendesevens tar notis om varandra och den ena partens beteende är ett äkta gensvar på den andra partens beteende – och vice versa i ett fortgående växelspel. (1987b: 11)

Detta behöver inte nödvändigtvis innebära gemytlig samvaro. Ett slagsmål är i lika hög grad en socialt responsiv process som trivsamt småpratande över en kopp kaffe. ”Att människan är en responsiv varelse betyder bara att hon har en allmän benägenhet att respondera på stimuli” (1987a: 33).

Ordvalet (respons, stimuli) kan förleda oss att tro att Asplund är behavioristiskt inspirerad. Det är han dock absolut inte. Responser är, enligt Asplund något helt annat än ('betingade' eller naturliga) reflexer, även om reflexer kan ingå "som subrutiner" i responsiviteten.

Det karakteristiska för en reflex utgörs av den entydiga förbindelsen mellan retning och reaktion. /.../ Responsivitet hänvisar inte till förbindelser av detta slag. Förbindelsen mellan stimulus och respons ("fråga" och "svar") är alltid i någon grad mångtydig och oviss. Påståendet "människan är en responsiv varelse" är analogt med påståendet "människan är en *nyfiken* varelse" eller "människan är en *intresserad* varelse. (1987a: 33-34)

Asplund återberättar en historia om Ivan Pavlov. När Pavlovs assistenter lyckades med ett eller annat betingningsförsök så kallade de naturligtvis på chefen. Men eftersom hundar också är sociala djur så gick demonstrationen ofta om intet, eftersom dessa intresserade sig för den nyinkomne Pavlov istället för att bete sig på förväntat sätt. Vilket naturligtvis var besvärande för Pavlov. Det kom att benämnas orienteringsreaktionen (1987a: 189). Asplund skulle kalla det för en del av den sociala responsiviteten. Vilket innebär att ordet "mänskligt" i "elementärt mänskligt beteende", ska tolkas som beteende som finns hos människan, inte som beteende som skiljer oss från djuren. Asplunds fokus ligger såtillvida på det spontana beteendet. Just det som inte är "betingat". Sällskapligheten föregår alltså det betingade beteendet, den är elementär.

Elementärt?

Det elementära i den sociala responsiviteten ligger i att elementärt beteende "kan åberopas som förklaring men inte i sin tur självt förklaras". Elementärt beteende är sådant som inte kan förklaras. Där "kedjan av förklaringar måste upphöra" (1987a: 210). Om man frågar sig "Varför hälsar Per på Lisa" kan man säga för att han är socialt responsiv. Men om man frågar varför Per betar sig socialt responsivt finns ingen ytterligare förklaring, enligt Asplund, än att han är oförhindrad att göra det. Elementära beteenden måste enligt Asplund inte frambringas.

Men den sociala responsiviteten är inget motiverat beteende, lika litet som det är ett belönat beteende. /.../ Det elementära eller elementäraste beteendet bara inträffar. Jakten på ett "därför att" är meningsfull när det gäller icke-elementära beteenden. Dessa /.../ inträffar på grund av någonting. (1987a: 210)

Socialitet

För Mead och Asplund är alltså socialiteten människans kärna. Har andra inom det sociologiska fältet haft någonting att säga om denna? Inom den positivistiska och/eller behavioristiska paradigmet inom humaniora och samhällsvetenskap som var nästintill allena rådande under slutet av 1800-talet och början av 1900-talet var det inte speciellt många som var intresserade av människans socialitet. Med undantag då av några udda fåglar, som t.ex. Georg Simmel, vilken vi kommer till strax.

Under 1930-talet "upptäckte" däremot lingvister att kommunikativa handlingar inte alltid hade ett instrumentellt, rationellt syfte, utan ibland "bara" var uttryck för ren sällskaplighet, Denna iakttagelse gjordes när lingvisterna upptäckte en skrift författad 1923 av antropologen Bronislaw Malinowski:

The case of language used in free, aimless, social intercourse requires special consideration. When a number of people sit together at a village fire, /.../ when they chat, resting from work, or when they accompany some mere manual work by gossip quite unconnected with what they are doing – it is clear that here we have to do with another type of speech function. Language here /.../ seems to be even deprived of any context of situation. The meaning of any utterance cannot /.../ be connected with the purpose of what they are doing. (Malinowski 1999: 302)

Malinowski frågar sig sedan: "What is the *raison d'être* /.../ of phrases as 'How do you do?' 'Ah, here you are,' /.../ 'Nice day to-day'" (1999: 302-303) och kommer fram till att sällskapliga former av småprat, hälsningar och skvaller ser nästintill likadana ut i "primitiva samhällen" som i "vårt eget" –

Always the same emphasis of affirmation and content, mixed perhaps with an incidental disagreement which creates the bonds of antipathy. (1999: 303)

– vilket innebär att sällskapligheten måste utgöra "en av de fundamentala aspekterna av den mänskliga naturen i samhället"⁷. Sällskapligheten är här, precis som hos Asplund, inte nödvändigtvis vänligt sinnad.

Fortfarande kan man ana en viss nedlåtenhet gentemot denna form av sällskaplig kommunikation. Det är inte "riktig" kommunikation, som ju innebär utbyte av information, utan verkar mest vara till för att bryta tystnaden, eftersom:

To the primitive mind, whether among savages or our own uneducated classes, taciturnity means not only unfriendliness but directly a bad character. (1999: 303)

Denna kommunikation är "en typ av talat språk där gemenskapsband skapas blott genom utbyte av ord"⁸, och det är en pregnant iakttagelse när Malinowski jämför denna form av att *bryta tystnad* med att *bryta bröd*. Han döper fenomenet till "phatic communion", vilket på svenska skulle betyda *talad gemenskap*. Social responsivitet, helt enkelt. För Asplund utgör detta dock inte bara "en av de fundamentala aspekterna" av människans sociala natur utan *den* fundamentala aspekten. Och ur socialpsykologisk synvinkel, i motsats till lingvistisk, gör det dessutom knappast någon skillnad om responsiviteten är talad eller inte. Brödbrytandet kan ta sig vilket uttryck det vill.

Om vi ser socialiteten som grundläggande i mänskligt beteende och i social interaktion kan vi kan ana att en förklaring till olika utbränningskomponenter skulle kunna vara att någonting har satt käppar i hjulet för socialiteten. För brödbrytandet.

Handling för sin egen skull

Ordet responsivitet ska inte förleda oss att tro att social responsivitet bara är fråga om gensvar. "Denna responsivitet är så stark att människan ofta ställer frågor bara för att kunna svara" (1987a: 29). Människan söker alltså tillfällen att kunna handla socialt responsivt. Därvidlag är responsivitet möjligen ett illa valt ord. Det döljer i viss mån det faktum att människan inte bara reagerar, utan även

⁷ Min översättning av " /.../ one of the bedrock aspects of man's nature in society." (Jaworski & Coupland 1999: 303)

⁸ Min översättning av " /.../ a type of speech in which ties of union are created by a mere exchange of words." (1999: 303)

agerar. Det är alltså fråga om en "drivkraft" som eftersträvar sin egen uppfyllelse. Ett självändamål, så att säga. Den "rena" socialiteten var även för Georg Simmel ett självändamål:

Genom att socialiteten i sina rena former inte har något objektivet syfte, inget innehåll och inget resultat som så att säga skulle ligga utanför den sällskapliga samvarons ögonblick i sig, är den helt inriktad på personligheterna. Inget utom tillfredsställelsen i detta ögonblick /.../ skall uppnås, och på så vis förblir processen, vars vinster uteslutande begränsas till personerna som är dess bärare, vid sina betingelser.⁹

Vi ser likheterna med Malinowski och Asplund. Den rena socialiteten är befriad från instrumentella avsikter, och den enda "vinsten" är tillfredsställelsen i ögonblicket som den ömsesidiga bekräftelsen ger. Det finns inga yttre avsikter än att bara, helt enkelt, interagera med andra människor. Och vi kan därmed tänka oss att en "käpp" i socialitetens hjul skulle kunna vara instrumentalitet. Dock, i just det faktum att denna form av socialitet helt är inriktad på personligheterna ligger, enligt både Asplund och Simmel, ett annat hot, vilket vi ska komma till senare.

Rollövertagande

Meads rollövertagande, att tolka den andres avsikter och förutse dennes reaktioner, genom att s.a.s. sätta sig in i dennes situation, går igen i Asplunds teori:

Det socialt responsiva beteendet kännetecknas vidare av "rollövertaganden". Den ena parten kan *föregripa* den andra partens beteende och så att säga utföra det beteendet i den andra partens ställe. Den ena parten kan också *fullborda* ett beteende som den andra parten blott har inlett. /.../ Tänk till exempel på hur vanligt det är att en person /.../ uttalar den replik som man själv just var på väg att uttala. Växelvis tar de samtalande orden ur munnen på varandra. (1987b: 11)

2.3 Asocial responslöshet och utbränning

Motsatsen till social responsivitet är naturligtvis *asocial responslöshet*. Att inte "ta den andres roll", att inte reagera på andra överhuvudtaget. Som absolut begrepp innebär den total likgiltighet inför (den sociala) världen. Den asociala responsiviteten är enligt Asplund snäppet mindre elementär. Han anser att vi på något sätt måste *förmås* att bete oss asocialt responslöst, till skillnad från socialt responsivt beteende, vilket kommer spontant och s.a.s. omotiverat. Men vi måste dock räkna med den asociala responslösheten redan på en elementär nivå (1987a: 13). Ta det lugnt. Denna spetsfundighet förstod jag inte heller själv förrän jag stötte på följande exempel. Harriet Bjerrum Nielsen och Monica Rudberg beskriver i sin bok *Historien om flickor och pojkar* ett experiment utfört av psykologen Edward Tronick, i vilket mödrar uppmanades att sitta med ansiktet mot sina spädbarn, men orörliga, och utan att säga något:

Resultaten var entydiga: barnen log och viftade med armarna och försökte med alla medel att beveka sina hårdhärtade mammor. När de blev bemötta av ett uttryckslöst och orörligt ansikte, vände de sig bort. Efter tre minuter låg barnen ofta hopsjunkna i babystolen med hakan mot bröstet, vaggade med kroppen

⁹ Min översättning. I original lyder citatet: "Indem die Geselligkeit in ihren reinen Gestaltungen keinen sachlichen Zweck hat, keinen Inhalt und kein Resultat, das sozusagen außerhalb des geselligen Augenblicks als solchen läge, ist sie gänzlich auf die Persönlichkeiten gestellt, nichts als die Befriedigtheit dieses Momentes /.../ soll erreicht werden, und so bleibt der Vorgang in seinen Bedingungen, wie in seinem Ertrage ausschließlich auf seine personalen Träger beschränkt." (Simmel 1917)

och hade fingret i munnen. Något var inte riktigt som det skulle, sett ur barnets synvinkel. Till och med barn som bara var två veckor gamla kunde uppfatta att viktiga regler hade överträtts och reagerade med tillbakadragande och besvikelse. (Bjerrum Nielsen & Rudberg 1991: 51)

Detta exempel är mycket talande, och ur det kan man, förutom ovanstående distinktion, också bekräfta en till av Asplunds ståndpunkter. Nämligen: blir man bemött av asocial responslöshet så kommer man själv att bli asocialt responslös, men innan detta inträffar så försöker man ofta desperat provocera fram en reaktion. Denna risk är speciellt stor när man inte tillförlitligt inser att motparten faktiskt inte "är där" (1987b 75-76). Blicken är det som öppnar den kommunikativa kanalen mellan modern och barnet. Men när kanalen genom moderns orörlighet och tystnad inte fylls med innehåll resulterar det i asocial responslöshet. I förlängningen innebär detta att uppkomsten av asocial responslöshet kräver en faktisk kontakt, vilken inte fylls med innehåll. Därför känner sig Malinowskis "primitiva sinne" hotat av tystnaden.

Fråga och svar

Hur ser det ut i vardagslivet när den sociala responsiviteten bemöts av asocial responslöshet? Asplund skriver:

Vi kan tänka oss att du åker tåg och frågar en medpassagerare vad klockan är. Medpassageraren svarar inte. Sådant händer. Hur känner du dig när medpassageraren inte responderar? Du känner dig förvirrad, ställd och bortgjord. Du vet inte vad du skall ta dig till härnäst. Upprepa frågan? Avlägsna dig? Bli arg? Det kortaste spannet ett responsorium kan ha består av en fråga och ett svar. Uteblir svaret så är det som om responsoriet amputerades. Mest träffande tycks det mig att säga att du i denna situation känner dig *dum*. Etymologiskt betyder "dum" inte ointelligent utan *stum*. /.../ När din medpassagerare inte svarar på din fråga förstummar han dig. Det är medpassageraren som först demonstrerar stumhet, men detta förstummar i sin tur också dig. (1987b: 13)

Två (eller flera) människor vars koncentration och kommunikation är riktad mot varandra utgör ett s.k. responsorium. Dessa kommer då att vara socialt responsiva mot varandra, men alltså genom sin uppslukning i situationen asocialt responslösa gentemot resten av världen. Graden av uppslukning varierar naturligtvis. Ett typfall är samspelet mellan mor och spädbarn, som brukar betecknas som symbiotiskt (Bjerrum Nielsen & Rudberg 1991: 50). Ett telefonsamtal mellan två vänner kan också utgöra ett responsorium.

Den minsta betydelsebärande enheten i ett responsorium – i mellanmänsklig kommunikation – utgörs alltså av en *fråga* och ett *svår*, eller en stimulus och en respons (Asplund 1987a: 17). Vad innebär egentligen detta? Enligt Asplund får inte en kommunikativ handling någon *betydelse* förrän den besvarats av en mottagare. Vi vet egentligen inte vad det är vi har sagt förrän det besvarats. Vi kan visserligen ha en intention med vår kommunikativa handling, men inte förrän den returnerats vet vi vad den egentligen har inneburit, och för att bli kommunikation är det alltså svaret vi i vår tur måste besvara, oavsett vad vår ursprungliga intention var. Vår ursprungliga utsaga har innan den blivit besvarad, ännu inte blivit komplett. Den är än så länge bara en "begynnande handling". Detta uttryck är en översättning av G. H. Meads uttryck "incipient act" (1987b: 71-73). På ett annat ställe säger

Asplund mer tillspetsat att ”/d/en icke mottagna handlingen är en dödfödd handling” (1987b: 46). It takes two to tango, alltså.

Asplund om utbränning I

Asplund anser att utbränningens består i likgiltigheten inför andra och att denna ”uppstår när den sociala responsiviteten bortfaller, vänds till sin motsats och blir till asocial responslöshet” (1987a: 150). Utbränning och asocial responslöshet är dock inte utbytbara begrepp. Utbränningsprocessen är ett specialfall av ovanstående mer allmänna uttalande.

Han börjar med en provisorisk definition grundat på följande resonemang.

I stället för ”utmattning” använder Maslach och hennes talrika informanter ofta andra uttryck som ”tom”, ”slut”, ”urlakad” /.../ Vi bör lägga märke till den outtalade metaforiska föreställning om emotioner eller känslor som ligger bakom dessa uttryck och generellt bakom Maslachs framställning av utbränningens natur /vilken/ går ut på att vi är utrustade med ett förråd eller kapital av känslor, vilket kan förbrukas eller ta slut. (1987a: 143)

För att undvika denna metaforik använder sig Asplund i sin definition av neutralare begrepp: ”Utbränning är ett med den sociala interaktionen sammanhängande *känslobortfall* eller *känslostopp*” (1987a: 144). Känslobortfallet består i en social likgiltighet, en brist på känslor och intresse för motparten som konkret person. ”Att vara likgiltig för den andre är att uppfatta honom som endast en eller annan funktion” (1987a: 147).

Asplund menar att känslor uppstår, utvecklas och avvecklas *mellan* människor i social interaktion och att dessa inte kan ”mätas i deciliter” eller ta slut. Känslorna finns inte i ett lager *inuti* människan. Han vill därför skilja trötthetsaspekten i Maslachs utbränningsdefinition från likgiltigheten, depersonaliseringen. Att vara psykiskt trött leder enligt Asplund inte till att man blir utbränd eller likgiltig, och är heller inte nödvändigtvis ett tecken på utbränning. (Men han anser dock att psykisk uttröttning kan leda till en annan form av asocial responslöshet, men att processen är inte densamma vilket vi ska komma till senare.)

2.4 Konkret och abstrakt socialitet

Asplunds kritik av Maslach är i *Det sociala livets elementära former* (1987a) uppdelad i två kapitel. I det ena bygger han ett resonemang på begreppen *konkret* och *abstrakt* socialitet. (1987a: 170-178)

Asplund pekar på att dessa hjälparyrken, i vilka utbränning har iakttagits, är relativt nya, (med undantag av prästyrket) och har uppstått i och med att det offentliga i det moderna samhället har tagit över uppgifter som tidigare, i den mån de överhuvudtaget sköttes, sköttes privat (1987a: 141).

I det traditionella samhället, menar Asplund, var socialiteten *konkret*. Man kände de flesta man kom i kontakt med, skvallret och småpratet gällde konkreta personer i ens närhet, dagens arbete och händelser, eller andra livsbetingelser vilka delades. Ens ”roll” var given av gud, och av ens konkreta livsbetingelser styrde i stor utsträckning vad man sysslade med. Man var den man var. Detta ifrågasattes oftast varken av en själv eller ens omgivning. Ens direkta, konkreta omgivning formade

en till den man var. Och den makt som utövades var också konkret. Den utövades direkt av personer i ens närhet. Man var t.ex. snickare. Och blev bemött som sådan, men inte skilt från den konkreta person man var, eftersom man var känd. Jöns i Onslunda. Pelle på backen. Och man spelade inte snickare.

/Den konkreta socialiteten är/ knuten till den konkreta, pågående processen; aktörerna responderar på varandras handlingar inom ramen för en specifik och målinriktad aktivitet. /Responserna/ är förankrade i någonting eller hänvisar till någonting utöver sig själva. Processen innefattar /.../ känslor, konkreta känslor som uppstår i verksamheten. (1987a: 170-171)

I det moderna samhället har vem man är blivit relativiserat. Man är själv tvungen att bygga sin identitet, den är inte längre i samma utsträckning given av gud eller fasta livsbetingelser. Vi har nu också relationer – förutom till konkreta andra i vår närhet – till olika abstrakta företeelser, och personer som t.ex. "folk i allmänhet", "opinionen", och människor vi inte känner som vi ser på TV eller läser om i tidningarna. Makten som utövas är ofta abstrakt och dessutom ofta därigenom osynlig.

Vi presenterar oss själva, snarare än är oss själva. Och vår presentation av oss själva är föremål för analys, både av oss själva och andra.¹⁰ Och om vi väljer att bli t.ex. sjuksköterskor så måste vi ta hänsyn inte bara till hur de konkreta andra vi möter i yrket förväntar sig att vi ska utöva yrket, utan även hur "opinionen" ser på sjuksköterskor, och även vad man, uttalat eller underförstått, får lära sig på sjuksköterskeutbildningen om sjuksköterskans "roll". Vi blir i viss mån, både i egna ögon och andras, representanter för kategorin sjuksköterskor snarare än att representera oss själva som individer. Man är i viss mån tvungen att "spela" sjuksköterska. Eller mor, eller karriärkvinna, eller hustru. Vi kommer alltså vid olika tillfällen att bli uppfattade som "abstrakta samhällsvarelser", som representanter för en eller annan kategori, t.ex. "lärare", "socialdemokrat", "köpstark konsument", snarare än som den konkreta personen Jensa från Övraby.

Vi kan se spår av Goffman och Giddens i Asplunds framställning, men Asplunds tankar illustreras återigen bäst av ett citat från Georg Simmel. Och här kommer vi till hotet som både Asplund och Simmel såg som inneboende i socialiteten.

Om sällskapligheten emellertid fullständigt klipper av banden som förbinder den med livets verklighet, och den av dessa band spinner sig ett helt annorlunda, stiliserat nät, så går den från att vara en lek till att bli ett spel med tomma former, en icke-levande schematism, vilken är stolt över sitt icke-liv.¹¹

När socialiteten blir helt formaliserad fyller den inte på samma sätt sin bekräftande funktion längre, eftersom det som bekräftas snarare är "regelverket" än de konkreta individerna. Socialiteten riskerar

¹⁰ Asplunds bok är utgiven 1987. Det skulle vara intressant att höra vad han har att säga om "social kompetens", ett begrepp som dykt upp sedan dess.

¹¹ Min översättning. I original lyder citatet: "Schneidet die Geselligkeit die Fäden, die sie mit der Lebenswirklichkeit verbinden und aus denen sie ihr freilich ganz anders stilisiertes Gewebe spinnt, völlig ab, so wird sie aus einem Spiele zu einer Spielerei mit leeren Formen, zu einem unlebendigen und auf seine Unlebendigkeit stolzen Schematismus." (Simmel 1917)

att bli till ett spel med tomma former. Och till och med positiv feedback kan förlora sitt bekräftande värde. Vi kan exemplifiera Simmelcitaten ovan: Om den konkreta personen Eva X, som råkar vara sjuksköterska tar hand om den konkreta patienten Adam Y, snackar lite strunt med honom, och får ett leende och tack till svar så blir hon antagligen glad och känner sig bekräftad. Men om Eva X och Adam Y främst ser varandra (och kanske till och med sig själva) som representanter för kategorierna *patienter* och *sjuksköterskor* snarare än just de konkreta personerna Eva X och Adam Y, så kommer deras relation bli formaliserad. Bekräftelsen i Adam Y:s eventuella tack och leende kommer att bli begränsad till att hon motsvarat sin roll. Tacken och leendet är inte riktat mot henne själv längre. Hon känner sig möjligen stolt över att hon motsvarat det förväntade beteendet för sin roll.

Tolkat i ljuset av Mead försiggår den sociala interaktionen i ett sådant fall inte *mellan* två konkreta "själv", utan mellan sjuksköterskan och den generaliserade andre såsom den återspeglas i sjuksköterskans Me, resp. patienten och hans generaliserade andre. Alltså snarare *inom* personerna ifråga. Sett ur sjuksköterskans perspektiv präglas hennes relation till patienten helt av hennes förväntningar och föreställningar om hur sjuksköterskor och patienters relation ska eller bör se ut. Bör sjuksköterskor prata strunt med patienterna? Förväntas patienter tacka? (Jfr. Simmels schematism ovan.) Då blir det eventuella struntpratet och tacket bara en del av jobbet, snarare än en källa till ömsesidig bekräftelse.

Asplund menar att vi i en sådan relation utgör "abstrakta samhällsvarelser" snarare än konkreta personer. Och denna abstrakta socialitet är enligt Asplund utbränningsframkallande.

Inom ramen för abstrakt socialitet finns ingenting annat än abstrakt socialitet. Där pågår ingen specifik och målinriktad verksamhet, man producerar ingenting, löser inga problem /.../ Interaktionen har inget yttre syfte och handlar inte om någonting annat än sig själv. /.../ Känslorna blir innehållslösa, de blir till abstrakta stämningar som föds och dör i den ändamålslösa interaktionen. (1987a: 171) Det rör sig om tomt prat. (1987a: 168)

Vi ser att Asplunds ord om abstrakt socialitet är väldigt lika Simmels tankar. Den abstrakta socialiteten har skurit av banden med den konkreta verkligheten.

Utbränd blir sjukvårdaren först när han uppfattar sina patienter som abstrakta samhällsvarelser och kanske själv i sin tur av patienterna blir uppfattad som abstrakt samhällsvarelse. /.../ Så länge den konkreta sidan dominerar över den abstrakta behöver ingen bli utbränd. (1987a: 173)

Asplund menar att utbränning, dvs. "känslostopp", social likgiltighet skulle vara en följd av Maslachs kategori depersonalisering – när man ser varandra som "abstrakta samhällsvarelser". Sedda, av den andre eller av oss själva, som en funktion eller representant för en kategori blir vi utbytbara. Vi är inte länge subjekt.

Vi har begränsad psykisk och fysisk ork och blir även inom ramen för konkreta sociala aktiviteter snart nog uttröttade. /.../ En konkret social aktivitet kan bli *monoton*. Om monotonin är uttalad och ihållande, så kan den leda till asocial responslöshet. Detta är dock en annan form av asocial responslöshet än den som är

karaktäristisk för utbränning. I det förra fallet kan den asociala responslösheten upphävas genom att införa tillräcklig variation i den konkreta sociala aktiviteten. Någon motsvarande åtgärd kan inte vidtas när det gäller utbränning, ty här finns ingen konkret aktivitet som skulle kunna omorganiseras. (1987a: 172-173)
Men trötthet är inte utbränning. Mot trötthet finns det dessutom bot, nämligen vila. (1987a: 174)

Men vi ser att psykisk uttröttnings, emotionell utmattning med Maslachs ord, också kan leda till asocial responslöshet, även om denna inte ingår i Asplunds definition av utbränning. Tröttheten är inte del av samma process som likgiltigheten. Denna orsakas av monotoni eller överansträngning. Botemedlet är vila och/eller variation. Accepterar vi Asplunds framställning innebär det att det Maslach samlar under namnet utbränning, även om slutresultatet kan sägas vara asocial responslöshet i de olika fallen, är frågan om skilda processer, som uppstår på olika sätt. Hög arbetsbelastning som Maslach såg som en viktig orsak till utbränning kan alltså leda till emotionell utmattning, "psykisk trötthet" men enbart detta leder enligt Asplund inte till känslolöshet.

Asplund ser alltså den (sociala responsivitetens uttryck i den) konkreta socialiteten som innefattande både bra och dåliga sidor, men den abstrakta, vilken han likställer med den rena i Simmels bemärkelse, som enbart skadlig, men ofrånkomlig i det moderna samhället. Han idealiserar dock inte det traditionella samhället, eller den konkreta socialiteten.

En grupp män som arbetar i ett stenbrott är involverade i en konkret social aktivitet, men det kan samtidigt röra sig om slavarbete. Det finns ingen anledning idealisera den konkreta socialiteten. Däremot finns det anledning att ur dess sfär utesluta en viss bestämd typ av anfäktelse, nämligen utbränning. (1987a: 172)

Asplund betonar den konkreta socialitetens "målinriktning" och att denna skulle innebära en immunitet mot utbränning. Är man målinriktad finns det dock alltid en risk att man ser sina medmänniskor som medel, och inte som konkreta personer. Då talar vi även inom ramen för den konkreta socialiteten om känslobortfall och depersonalisering. Vad Asplund kallar utbränning. Slavarbetarna i exemplet kanske inte utvecklar likgiltighet i relationen till varandra, men den objektifiering som kommer från ovan skulle mycket väl kunna leda till "känslostopp", lydnad och slavmentalitet.

Simmel såg dock den rena socialiteten som "god" så länge den inte klippte av banden helt och hållet med verkligheten. Den var inriktad på personligheterna, och gav därigenom ömsesidig bekräftelse. I Asplunds version verkar det däremot som om att den abstrakta socialiteten med nödvång innebär att man blir och ömsesidigt ser varandra som "abstrakta samhällsvarer". Att man spelar roller.¹² Men så länge som personligheterna inte bara består av roller, utan är fyllda med ett konkret innehåll, kanske en karaktär, och det är denna man ser till, så tillåter jag mig att tvivla på denna process. "Det kommer an på att alltid själv handla som konkret person och alltid bemöta andra

¹² Vissa teoretiker menar att man alltid spelar roller. Det må vara hänt. Det innebär dock inte att vissa roller inte skulle vara mer centrala i ens identitet än andra. Och att vissa är svar på yttre krav, medan andra inte är det. Men den diskussionen är för stor för att tas upp här.

som konkreta personer” (1987a: 178) är Asplunds recept för att undvika utbränning, dvs. känslostopp orsakat av depersonalisering.

Om vi som konkreta personer tillsammans med andra personer som vi uppfattar som konkreta ägnar oss åt "tomt prat" och verksamhet utan "yttre syfte", som t.ex. fia med knuff, skulle vi, med Simmels tolkning, inte riskera "känslostopp" eller depersonalisering. Gensvaret är fortfarande äkta. Det skulle kanske till och med kunna ses som en form av vila eller variation, i syfte att undvika den asociala responsivitet som kan uppstå ur "psykisk uttrötning", eller emotionell utmattning. En "copingstrategi". Det är denna distinktion jag tror att Simmel gör. Att människor faktiskt kan ägna sig åt ren socialitet i egenskap av konkreta personer. Därmed inte sagt att man skulle må så bra av att uteslutande ägna sig åt detta.

Centralt blir vad Asplund kallar att se varandra som konkreta personer, snarare än om den sociala interaktionen har ett yttre syfte eller inte. Dvs. att erkänna och bekräfta varandras status som subjekt. Poängen i Asplunds kritik blir då den att i den mån vi medvetet eller omedvetet har klätt på oss en roll, och inte representerar oss själva i den konkreta situationen längre, utan försöker motsvara ett förväntning eller en idé, t.ex. en sjuksköterskeroll, så har vi till viss del uppgivit vår subjektstatus. En roll eller idé är nämligen inget subjekt. Det är ett objekt. Och i den mån vi därigenom även behandlar andra utifrån en roll eller idé, t.ex. som *patient* så kommer denna behandling i viss mån vara objektifierande.

3. Bekräftelse och feedback

3.1 Bekräftelse

Drakflygning

Socialiteten behöver inte rikta sig uteslutande mot levande varelser. Asplund beskriver ett barndomsminne:

När draken låg på marken liknade den något varur livet hade flytt. När den kom upp i luften och blev till ett levande väsen ökade den samtidigt i vikt och tycktes väga åtskilliga kilo. När den lättade blev den tyngre. Draken red på vinden. Det rasslade i det bruna hyllpapperet. Jag sprang där nere över stubbäkern och befann mig samtidigt högt där uppe. Kände jag lust? Förvisso. (1987a: 37)

Även om motparten inte är en människa är drakflygning inte ett exempel på asocialitet eller egocentrism, det är ett typexempel på social responsivitet. Pojken och hans drake utgör ett klart och tydligt responsorium. Varför? Jo: "Draken blir till ett levande väsen när den går till väders. Den rycker i linan. Den svarar. Därav lusten" Tillfredsställelsen ligger i att "jaget, i kraft av icke-jaget, blir synligt" (1987a: 38-39). Vare sig det är en pappersdrake eller en annan människa vi så att säga speglar vårt eget jag i. Genom den sociala responsiviteten bekräftar vi vår egen existens. Asplund menar att bara som deltagare i en process som innefattar även ett icke-jag kan vi fullt ut förnimma oss själva. Ju

mer vi uppgår i någonting annat desto mer existerar vi själva. Motsatsen, asocial responslöshet, innebär isolering. Isolering innebär icke-existens, att inte kunna få bekräftelse.

Social bekräftelse

I sin bok *Om hälsningsceremonier, mikromakt och asocial pratsamhet* (1987b) utvecklar Asplund sina tankar om den sociala responsiviteten, och analyserar mänskliga handlingar utifrån denna teori. Här myntar han bl.a. begreppet mikromakt.

Mikromakt är den mest elementära formen av maktutövning, som utövas ”ansikte mot ansikte av individuella aktörer” (1987b: 14). Individerna är inte utbytbara. Människor använder, enligt Asplund, *skillnader* i graden av social responsivitet för att så att säga utöva makt mot varandra. Ett exempel. Normalt är att man hälsar på sin granne när man stöter på honom. Vilket ju är ett tecken på social responsivitet. Vi upprättar en kommunikationskanal och bekräftar härmed att vi är subjekt för varandra. Om du blir sur på din granne, men han inte på dig, så händer det ofta att du slutar att hälsa på honom. Och glor surt istället. Oftast är detta inget du aktivt bestämmer själv. Det bara blir så, spontant. ”Din sociala responsivitet har slagit över i asocial responslöshet, och det är nästan som om den hade gjort det av sig själv” (1987b: 16). Nästa gång du träffar honom kanske du inte ens glor surt, utan låter bli att hälsa, och låtsas som om han inte existerade. Obehaget ligger i följande. Den normala hälsningsceremonin innebär att när du hälsat på din granne förväntar du dig att han ska hälsa tillbaka.

”Först erkänner och bejakar du honom , därefter erkänner han och bejakar dig. /.../ Upphäver du ömsesidigheten så drabbas inte bara din granne utan också du själv. Låter du bli att hälsa på honom och således förnekar honom så berövar du honom kapaciteten att erkänna och bejaka dig. (1987b: 17)

Detta innebär att om jag låter bli att hälsa så förnekar jag i samma ögonblick min egen existens. Om jag istället väljer att undvika honom helt och hållet, så ”väljer jag att undvika att momentant bli utplånad” (1987b: 17). Att låta bli att agera socialt responsivt är alltså plågsamt för dig själv, och du kanske, för att inte *behöva* agera oelementärt och omänskligt, undviker din granne helt och hållet. Om kontaktkanalen inte överhuvudtaget upprättas kan det ju inte bli ansträngande att den inte har något innehåll.

Konsekvensen av detta blir att den sociala responsiviteten inte bara är ett elementärt mänskligt beteende utan också ett mänskligt behov som måste tillgodoses. Vi kan se det som att i den sociala interaktionen ges det tillfälle att få bekräftelse på att vårt ”Me” existerar och fungerar. När interaktionen sätts ur spel upplever vi obehag eftersom vi inte av andra kan få denna bekräftelse.

Instrumentell bekräftelse

Vi kan pröva den sociala responsivitetens elementaritet genom att försöka förklara annat beteende som uppfattas som grundläggande för människan. Hur är det med skapandet? T.ex. Marx menar att det som skiljer oss från djuren är att vi genom arbete eller skapande producerar våra egna

livsbetingelser. Vi bygger våra hus och planterar våra grödor, vårdar patienter eller löser problem. Jag tolkar det så att i likhet med drakflygningen kan arbetet ses som en fall av vad Asplund kallar konkret, målinriktad socialitet. I detta fall får man alltså inte bara bekräftelse av den egna existensen som subjekt genom socialitet tillsammans med andra subjekt. Bekräftelsen ligger också i handlandet. Vi blir bekräftade som aktörer. Det är främst vårt "I" som bekräftas. Vi påverkar den fysiska världen eller andra människor och gör en skillnad. Det egna jaget speglas i resultatet av ens handlingar under pågående process. Vi kan se det som en instrumentell snarare än en social bekräftelse. Dvs. den kommer av sådan interaktion som strävar efter ett entydigt förhållande mellan stimuli och respons, mellan min avsikt och resultatet. Drakflygning. Windsurfing. Husbygge. Omsorg. Det ingår i vad Mead och Asplund kallar rollövertagande. Att kunna förutsäga hur andra människor eller den fysiska världen kommer att reagera på en viss handling. Det är en förutsättning för lärprocessen, vare sig det gäller för ett spädbarn att börja kunna kontrollera sina rörelser, eller för en vuxen att lära sig att köra bil eller vara taktfull. Dessutom kan social bekräftelse tillkomma genom interaktion med, och uppskattning, kritik eller beundran från andra. Tolkat utifrån ett hjälparyrkes perspektiv kan vi alltså urskilja två sorters bekräftelse som yrkesutövaren kan få: dels bekräftelsen i att bli sedd och bemött som ett subjekt i den konkreta relationen med den andre/klienten/patienten, och dels den bekräftelse av den egna förmågan att påverka/göra skillnad som yrkesutövaren kan få när hon ser att hennes arbete ger resultat. När denna bekräftelse uteblir kan vi se en koppling till Maslachs kategorier emotionell utmattning och känsla av nedsatt prestation.

3.2 Utbränning och feedback

I det andra av Asplunds kapitel om utbränning är feedback, och den bekräftelse av den egna existensen som denna ger, ett centralt begrepp.

Man kan sammanfatta Asplunds ståndpunkt i frågan så som den framgår i detta kapitel om utbränning (1987a: 139-153) så här: Utbränning är en process som leder till ökande asocial responslöshet hos en människa. Processen orsakas av att människan inte blir bekräftad. Att hon inte får någon feedback. Dvs. om kontaktkanalen tolkas som upprättad men inte fylls med innehåll.

Maslach menade, som vi minns, att bristen på positiv feedback var central i utveckling av utbränning. Asplunds säger däremot: "Vad som bör betonas är inte frånvaron av *positiv* feedback utan snarare frånvaron av feedback överhuvudtaget" (1987a: 149). Jag anser att Asplund har en viktig poäng här. Även negativ feedback kan ge bekräftelse. Jag tillåter mig att illustrera med hjälp av ett skönlitterärt citat:

Man vill bli älskad, i brist därpå beundrad, i brist därpå fruktad, i brist därpå avskydd och föraktad. Man vill ingiva människorna någon slags känsla. Själen ryser för tomrummet och vill ha kontakt till vilket pris som helst. (Söderberg 1905)

Söderbergs romanfigur är socialt responsiv. Han formligen skriker efter bekräftelse. Helst positiv, men i brist därpå negativ.

Ur Asplunds synvinkel kan det Maslach kallar depersonalisation tolkas som varande två skilda fenomen. Det kan antingen vara att behandla människor likgiltigt, ointresserat, utan känslor, eller med negativa känslor som t.ex. avsky eller vrede. Till skillnad mot likgiltigheten erkänner de negativa känslorna, om de uttrycks, den andra personens subjektstatus, och kan mycket väl verka bekräftande. Att någon hyser så starka känslor för en innebär ju att man existerar och det i hög grad. I Söderbergs romanfigurs fall bekräftas hans förmåga att påverka eller göra intryck på sin omgivning i lika stor utsträckning av avsky och fruktan som beundran eller kärlek. Som Asplund sade behöver den sociala responsiviteten inte bestå i trivsamt umgänge. Fientlighet är också tecken på social responsivitet.

Negativa känslor eller vrede gentemot klienter, som Maslach ser som ett tecken på depersonalisation och följaktligen även utbränning, kan, menar Asplund, naturligtvis heller inte ses så om utbränningen består i *avsaknad* av känslor.¹³ Vi minns att det var otydligt i vilken kategori Maslach ville sätta likgiltigheten. Med hjälp av Asplund kan vi se att likgiltigheten är något annat än både utmattning och depersonalisering i meningen negativa känslor gentemot klienter.

I detta kapitel framstår det som om Asplund menar att all feedback är bekräftande och att bara avsaknad av feedback kan leda till utbränning. Häri ligger dock en viss självmotsägelse. Inom ramen för vad Asplund kallar abstrakt socialitet ger man ju också varandra feedback, men den abstrakta socialiteten leder ju ändå till utbränning. Den feedback man ger och får som "abstrakt samhällsvarelse" bekräftar inte ens "konkreta person", den bekräftar bara ens funktion, dvs. den bekräftar bara att man finns. Inget mer. Det behöver vi inte få bekräftat, det kan vi konstatera med våra egna sinnen. Denna feedback säger inte att du gör någon skillnad. Du är utbytbar, du är inte unik. Om det bara är rollen man ser när man talar med en person, så är ju personen utbytbar mot vem som helst som kan fylla den rollen. Om t.ex. sjuksköterskan av patienten ses instrumentellt, dvs. helt enkelt som någon som ska tillgodose vissa behov av vård, blir hon inte en konkret person, utan bara en sjuksköterska vilken som helst, utbytbar. Däri ligger, misstänker jag, en viktig förklaring till att människor i hjälparyrken i så stor utsträckning lider av psykiska åkommor att man känt sig tvungen att mynta begreppet utbränning. Vi har därmed fått anledning att problematisera förhållandet mellan likgiltighet och objektivisering. Vi kan tolka Maslach som att hon försöker säga att likgiltighet, brist på engagemang, dvs. det känslostopp som utgör Asplunds definition av utbränning, leder till objektivisering, men ovanstående tyder ju på att det också kan vara tvärtom.

¹³ Asplund har dock själv på flera olika ställen påpekat att oersonlig vrede är ett steg på vägen mot asocialt responslöshet, när man själv blir asocialt responslöst bemött, dvs. inte får feedback. Detta för att provocera fram en reaktion från den som underlåter att svara, ge feedback. Vi måste modifiera hans utsaga att vrede inte *kan* vara ett steg på vägen till likgiltighet, eller utbränning, till att negativa känslor inte nödvändigtvis *måste* vara ett tecken på detsamma, vilket det är i Maslachs framställning.

Så svaret på varför Hjalmar Söderbergs "man" inte bara vill bli älskad eller beundrad, utan även kan tänka sig att bli avskydd eller föraktad är inte "för att all feedback är bekräftande", för det är den inte. Åtminstone inte tillfullo. Det är för att han vill bli sedd som en konkret person. Ett subjekt.

Och dispyten mellan Asplund och Maslach huruvida negativ feedback kan leda till något av de symptom som kopplas till utbränning eller inte kan biläggas genom att säga att det beror på mottagaren. Huruvida man blir emotionellt utmattad, likgiltig, negativ eller självanklagande av negativ feedback beror till syvende och sist på hur man tolkar situationen, och vilka verktyg man har för att hantera den.

3.3 Coping, roller, och feedback

Tolkning och coping

Och här hamnar vi i en knivig situation. Om både negativ och positiv feedback tolkas som riktade mot ens funktion, ens roll snarare än mot en själv, dvs. vi tar den inte personligt så kommer den inte att ge en nämnvärd bekräftelse men inte heller framkalla depersonalisation eller emotionell utmattning. Tolkar vi feedbacken som avsiktlig och riktad mot en själv kommer den alltså att både kunna bekräfta en och vara "farlig". Den sociala responsiviteten skiljer inte på sak och person – både rent konkret (i och med att den både riktar sig mot människor och den fysiska världen) och bildligt talat. Vår tolkning kommer till stor del bero på i vilken utsträckning vi identifierar oss med arbetet. Om vi skiljer på den vi är och den roll vi utövar blir det lättare att hantera de otrevliga sidorna av arbetet. Om vi däremot huvudsakligen söker vår bekräftelse i vår yrkesroll kommer positiv och negativ feedback ha större påverkan. Ju mer man då identifierar sig själv med sin yrkesroll, desto större kommer besvikelsen och påfrestningen att bli. Man har ju ingen annan utväg. Om man har ett yrke som innebär att man har någon form av makt, att de man möter i yrket vill ha något av en, som man har makt att skänka dem, kommer man i många fall bli behandlad som ett objekt eller en funktion. En handläggare på socialbyrån, en sjuksköterska, och den amerikanske konsuln från tidigare exempel träffar alla i sitt arbete ständigt människor som vill ha något av dem. Då måste de också ha verktygen att hantera denna situation.

Om vi accepterar Asplunds resonemang blir dock ingen feedback alls mycket svårare att hantera än positiv eller negativ feedback. Avsaknad av feedback kan aldrig vara bekräftande. Den "icke mottagna handlingen är en dödfödd handling". Och personer som i sitt yrke vårdar svårt sjuka människor eller mentalpatienter som är autistiska eller tungt medicinerade upplever en avsevärd psykisk påfrestning. Kontaktkanalen kan anses som upprättad, det är ju en människa man vårdar, men den fylls inte med innehåll. Patienterna responderar inte och den sociala responsiviteten uteblir. Speciellt svårt blir det naturligtvis om man inte känner att man gör någon skillnad. Om mentalpatienter inte visar någon förbättring, eller patienter med dödliga sjukdomar bara dör ifrån en hela tiden. Då får man inte heller någon instrumentell bekräftelse i situationen. Och arbetet kommer

kännas fullkomligt meningslöst i och med att båda möjligheterna till bekräftelse i situationen uteblir. Det blir på samma gång en känsla av fullkomlig maktlöshet och total förutsägbarhet. I detta fall måste man säga att om någons arbete bara består av sådan vård har arbetsdelningen gått för långt. Det blir grundläggande omänskligt. I sådana fall blir (relativ) depersonalisering, i meningen saklighet, frånvaro av känslor, att i detta fall se patienterna snarare som objekt än att investera emotionellt engagemang i dem, en utväg, en copingstrategi, och bör inte bara ses som ett tecken på utbränning. Och en empatisk, starkt social människa utan förmåga att objektifiera, depersonalisera blir här helt fel person för arbetet, hur mycket hon än har en önskan att vårda.

Att försöka undvika situationen helt, för att som Asplund säger: "undvika att bli /.../ utplånade" blir en annan (om än inte helt oproblematiske) copingstrategi i denna situation. Vi kan exemplifiera med mentalvårdaren som i min frågeställning känner sig emotionellt utmattad. Ett sätt för honom att lösa situationen skulle ju då vara att säga upp sig, eller att begära en omplacering, antingen av sig själv eller patienterna, innan den emotionella utmattningen gått för långt och lett till allvarliga problem. Sådant förfarande, problemlösning genom undvikande, tolkas dock av Maslach ofta främst som ett *tecken på* emotionell utmattning och därmed utbränning (t.ex. 1985: 39, 51, 53), vilket ju visserligen kan stämma, snarare som ett sätt att försöka lösa situationen innan den blir destruktiv.

I ljuset av ovanstående resonemang kan även mekaniken i beskrivningen av den negativa eller obefintliga feedbackens orsakande av utbränning som både Maslach och Asplund antyder ifrågasättas. Alla händelser och skeenden genomgår en tolkningsprocess i den mån de uppfattas. Detta innebär tillfällen till att hantera utbränningsframkallande situationer. Om vi har den rollövertagande förmågan att se saken ur våra motparters synvinkel kommer vi säkert i mindre utsträckning att depersonalisera än om vi barnsligt ser allt som händer som avsiktligt och riktat mot oss själva. Är jag socialsekreterare så kan jag förhoppningsvis med min rollövertagande förmåga se att min klients handlingar, ilska och besvikelse i mycket härrör från hans egen situation och inte främst är riktad mot mig som person. Och kan därmed hantera den oundvikliga negativa feedback som yrket medför. Är man i sådana situationer oförmögen att tolka situationen rollövertagande, och tar beteendet personligt, så innebär det att man måste tolka det som att det är något fel antingen på klienten, eller på en själv. I det förra fallet blir resultatet "negativa känslor" gentemot klienten, depersonalisation på grund av brist på förståelse. Vi kan t.ex. tänka oss att den cyniska poliskvinnan i mitt exempel är utsatt för en liknande process. Hennes negativa känslor gentemot fångarna kan ha uppstått i en, säkerligen i många fall berättigad, brist på förståelse för de brott dessa begått.

I det senare fallet blir man "förstående" utan att egentligen förstå. Om man underlåter att säga ifrån för att inte sära den andre, för att undvika konflikt eller för att man lägger skulden på sig själv, kan detta i förlängningen leda till att man förnekar sitt eget värde, och utplånar sig själv. Man agerar överdrivet socialt, ens "förståelse" gentemot andra leder i slutändan till dålig självkänsla. Då är ens

sociala bekräftelsebehov kopplad till en överdriven ängslighet. Ens eget handlande kommer gång på gång bevisa för en själv att man är mindre värd.

För att återknyta till Maslach, om man går in i ett hjälpyrke med ovanstående överdrivet förstående inställning kommer man att få mängder av tillfällen att utplåna sig själv. Detta kan säkerligen leda till "emotionell utmattning" och även till "upplevelse av nedsatt prestation". Och möjligen i slutändan också innebära att man asocialt responslöst undviker människor helt och hållet för att inte behöva vara så *förstående* hela tiden. Det senare fallet motsvarar den traditionellt kvinnliga genusrollen, i vilken ingår att vid känslor av misslyckande främst söka felet hos sig själv (t.ex. Bjerrum Nielsen & Rudberg 1991: 177).

Nu ser vi också att varje sätt att hantera en obehaglig eller konfliktfylld situation i ett hjälpyrke kommer med Maslachs definition och mätinstrument kunna tolkas som ett tecken på pågående utbränning.

Om vi reagerar med att dra oss tillbaka kan det tolkas som utmattning, vi orkar inte ta tag i situationen. Om vi inte bryr oss om den andres beteende kommer det att kunna tolkas som likgiltighet, och om vi däremot konfronterar motparten och blir (säkert ibland rätteligen) förbannade kan våra "negativa känslor" tolkas som depersonalisation. Kanske är det därför, att det inte finns någon utväg ur utbränningen, som Borgs (et al 1987: Bilaga 4) MBI-baserade undersökning visar det häpnadsväckande resultatet att en majoritet av både poliser och sjuksköterskor på ett eller annat sätt skulle vara "högt utbrända".

Yrke och yrkesroll

Dessa hjälpyrken, vilka ofta kan upplevas som "kall" är intimt förknippade med sina roller: lärarrollen, sjuksköterskerollen, etc. Och ofta ser vi som motparter bara funktionen och inte människan bakom. Många av dessa yrken har också en tillhörande uniform, vilket säkert stärker tillhörigheten och gruppkänslan inom yrket (polis, sköterskor, vårdbiträden, läkare etc.), men vilket naturligtvis också förstärker vår identifiering av personen med sin roll, och därmed gör dem utbytbara. Vår objektifiering gör säkert ofta att deras bekräftelse uteblir. I den mån man identifierar sig med en strikt reglerad yrkesroll, eller åtminstone väljer att anpassa sig till den begränsar även yrkesutövarens "rörelsefrihet" – våra förväntningar på dennes beteende i enlighet med sin roll i kombination med yrkesutövarens vilja att göra ett bra jobb, dvs. att motsvara sin förväntade roll, begränsar handlingsutrymmet för denne. Att för ett ögonblick stiga ur sin roll som t.ex. sjuksköterska, och genom en oförutsägbar handling provocera oss att se och bekräfta henne som en hel människa upplevs inte alltid vara en möjlighet. Önskan som sjuksköterska att göra ett bra jobb, att uppfylla rollen förhindrar detta. Och avsaknaden av bekräftelse, genom att man i hög utsträckning blir bemött av instrumentell, objektifierande feedback, leder till emotionell utmattning. Denna form av asocial responslöshet uppstår alltså i diskrepansen mellan I och Me i Meads teorier. När med Asplunds ord

jaget försöker spegla sig i icke-jaget, men möts av att spegelbilden antingen inte finns alls, eller har blivit en skrattspegel. När ens eget upplevda jag inte överensstämmer med den bild av sig själv man ser reflekterad i andra.¹⁴

Den tidigare diskussionen har handlat om att när man utsätts för negativ feedback, objektifierande feedback resp. fullständig avsaknad av feedback kan det ses som skilda processer med skilda resultat. Vi kan tänka oss att man i olika yrken olika yrken också i olika utsträckning blir utsatta för dessa. För att konkretisera: mentalvårdaren i mitt exempel kommer i hög utsträckning vara utsatt för fullständig brist på feedback. Vi kan tänka oss att den depersonaliserande poliskvinnan i mitt andra exempel oftare blir utsatt för negativ feedback. I polisyrket ligger dessutom från början en viss nivå av depersonalisering. Man har, som jag ser det, när man går in i polisyrket redan fattat ett beslut som innebär att man sätter allmänna principer före individuella hänsyn, och det är gott så. Det ingår i yrkesrollen. Lagen skulle inte fungera annars. Men detta innebär ju med nödvändighet en viss nivå av opersonlighet och saklighet gentemot både misstänkta förövare och gentemot människor som anmäler brott.¹⁵ I Borgs MBI-baserade undersökning (1987: Bilaga 4) är 60% av poliserna (sic!) högt utbrända vad gäller depersonalisation. Men i vårdirken måste ju grundinställningen vara tvärtom. Just att ta individuella hänsyn och ge till var och en efter behov. Villkoren för de båda yrkena är motsatta, och speglar i mångt och mycket vad vi uppfattar som manligt och kvinnligt och jag tror inte att den främsta anledningen till att bli polis är att man vill "arbeta med människor".

Sjuksköterskorna i Borgs undersökning lider i mycket högre utsträckning av emotionell utmattning än poliserna. (21% resp. 8% av dessa var "högt utbrända", 1987: Bilaga 4). Att siffrorna mellan olika yrkesgrupper inte alls samvarierar tyder också på att de är resultat av skilda processer. En finsk undersökning visar att människor i vissa hjälpyrken (social services, education, health: Hakanen, 1999) visar mer av emotionell utmattning än människor i icke-hjälpyrken, men däremot *mindre* av depersonalisation (och även nedsatt prestation), vilket stärker misstanken att dessa saker snarare står i motsatsställning till varandra än förstärker eller orsakar varandra, och dessutom talar emot antagandet att utbränning, eller åtminstone depersonalisation skulle vara ett speciellt problem i hjälpyrken.

¹⁴ Den obotlige pessimisten Jacques Lacan lär enligt vissa av sina uttolkare ha menat att detta tillstånd är konstant och permanent. I "spegelstadiet" (ca 6-18 månaders ålder) upptäcker barnet att det är ett jag genom att "spegla sig". (Antingen, bildligt talat, i modern. eller helt konkret i en spegel. Det beror på vilken uttolkare man läser.) I detta ögonblick upptäcker barnet att spegelbilden inte motsvarar den egna bilden av jaget, och barnet känner sig grundläggande och genomgripande kluvet. Detta tillstånd går aldrig över, utan är människans ok och orsaken till de flesta, om inte alla, av hennes problem. Man kan ana vissa likheter med Meads teorier om jagets uppkomst och det hade möjligen kunnat vara relevant och intressant att i större utsträckning ta upp Lacans teorier i denna uppsats. Problemet är att mannens skrifter, i gammal god fransk stil, är tämligen ogenomträngliga och jag hade fått förlita mig på olika tolkningar av dessa, vilka dessutom ofta motsäger varandra. För den som är intresserad kan jag rekommendera, om det nu är rätt uttryck, *Écrits* som kom i svensk översättning 1989.

¹⁵ Dessutom tillkommer säkert ofta en fientlig hållning gentemot förövare. Denna kan säkert också gå för långt, och både poliserna och förövarna kan bli lidande av det.

Genus¹⁶

I ovan nämnda undersökning framgår även att kvinnor depersonaliserar mindre än män, men i högre utsträckning blir emotionellt utmattade (Hakanen, 1999).

Vi skulle kunna tolka detta såsom att människor med de egenskaper och önskemål som söker sig till dessa yrken (dvs. övervägande kvinnor) helt enkelt har en lägre grad av de psykologiska och sociala "anlagen" för depersonalisation. Det är inte alltför långsökt att tro att det någonstans ligger i viljan att arbeta med människor också att vilja se människor som just människor. Detta är inte enbart en anledning till att hoppa och hurra, som jag ser det. Det kan mycket väl vara så, i ljuset av ovanstående, att just genom att de depersonaliserar mindre, genom bristen på distans, tar åt sig mer av negativ feedback och att detta leder till den förhöjda graden av emotionell utmattning.

Bjerrum Nielsen och Rudberg försöker i sin bok *Historien om pojkar och flickor* (1991) gå bakom de könsskillnader som gång på gång beskrivits i genusforskningen (T.ex. Liljeström, 1975: Män är resultatorienterade, sakliga, går efter allmänna principer om att regler ska vara lika för alla, (eftersom de mest umgås i grupp), och är rädda för intimitet, kvinnor är relationsorienterade, känslomässiga, tar hänsyn till omständigheterna snarare än går efter principer vad gäller regler (eftersom de umgås två eller tre), och söker intimitet). Delar av den generaliserade andre bär man alltid med sig i sitt "Me". Bjerrum Nielsen och Rudberg (1991) påpekar vikten av att skilja mellan könsidentitet och könsroll. Det vi har internaliserat, och det vi bara anpassar oss efter och kan välja att bryta mot.

Det finns ingen annan Eva där bakom som står fram, ren och medveten, när hennes "könsroll" är avlägsnad. Vi är våra kön på ett helt annat och mer grundläggande sätt än vi är våra attityder och åsikter. Behov, önskningar och identitet sammanfaller inte restlöst med den inlärdas könsrollsrepertoaren. (Bjerrum Nielsen och Rudberg, 1991: 11)

Detta gäller också för begreppen "roll" och "identitet" utan förstaveln "köns-". Vår tolkningsförmåga, det faktum att vi är aktörer förhindrar oss att helt och hållet suga upp de rollförväntningar som finns i den kultur vi lever i.

De har genom ett mycket omfattande empiriskt och litteraturstudium istället försökt beskriva hur genussocialisationen faktiskt går till i barndom och ungdom. Hur genusrollerna reproduceras.

I ett konkret exempel på hur den kvinnliga intimiteten, relationsorienteringen och det manliga oberoendet och intresset för den fysiska världen uppmuntras, återges en studie av Carol Klein (1985) om mödrar med ettåriga barn. De små flickorna och pojkarna slår sig naturligtvis ibland och reagerar då naturligtvis på samma sätt. Det springer till modern och gnäller eller gråter. När flickan kommer till modern blir hon upplyft och omkramad och modern ger ett mjukisdjur till henne. När pojken kommer till modern tar modern fram en plastring, visar den för pojken, rullar den över golvet och säger: "Titta på ringen! Hämta ringen till mamma! Kan du ta ringen!" (1991:66).

¹⁶ För en grundläggande diskussion om genusbegreppet, se t.ex. Kulick, ed. 1987

Om vi i ljuset av ovanstående ska titta på spelfälten som en traditionell genussocialisation lämnar öppna för oss, så kan vi generalisera och säga att kvinnor tillåts större utrymme för sin socialitet, och män för sin instrumentalitet. Det ingår i den förväntade *rollen*, och blir också en del av vår *identitet*. Det känns inte långsökt att påstå att därigenom får vi också olika behov. Att om man socialiseras in i en traditionell genusroll kommer man som kvinna främst söka social bekräftelse och som man främst instrumentell bekräftelse.

Män är i högre utsträckning fascinerade av den fysiska världen och dess orsak-verkanförhållanden och finner en större glädje i kontroll och att kunna påverka. Maskiner är vackrare för oss än för kvinnor. Jag generaliserar. Och förändring sker. Icke desto mindre är det fortfarande sant. Antalet kvinnor som läsåret 1999/2000 tog ut en civilingenjörsexamen var drygt 900, antalet män drygt 2900 (Högskoleverket 2002). Då ska vi komma ihåg att det är en majoritet kvinnor som överhuvudtaget ägnar sig åt akademiska studier. Andelen kvinnliga motorfordonsmekaniker var 1999 enligt SCB 0% (SCB 2002).

Då blir ovan nämnda undersökningsresultat, heller inte så svåra att förstå. Pojkars relationella färdigheter uppmuntras inte och deras rollövertagande förståelse för andra människor blir då lidande, vilket kan leda till depersonalisation. För flickornas del uppmuntras denna personliga kontakt men dessa kommer bli mer känsliga för negativ feedback, helt enkelt för att deras relationella orientering gör att de fäster större vikt vid vad andra människor tycker.

Genussocialisationen ger oss också olika verktyg att hantera konfliktfyllda situationer. För männens del innebär just det faktum att de inte "tar åt sig" i lika hög grad som kvinnor att de lider mindre av emotionell utmattning och för kvinnor ger förmågan att utvinna bekräftelse ur sociala relationer ett sätt att på annat håll kompensera för psykiskt påfrestande situationer i arbetet. Giftna kvinnor och kvinnor med barn är t.ex. mindre utbrända än genomsnittet av alla kvinnor. Giftna män är däremot lika utbrända som ogiftna. Och barn ökar utbränningsrisken för män. (Larson 2001) Män med mindre traditionell genusroll verkar klara sig bättre än traditionella män. En israelisk undersökning visar att män i par där både mannen och kvinnan är yrkesarbetande, och där mannen tar aktiv del i hushållsarbetet och barnuppfostran, och dessutom stödjer sin partners karriär visar långt mindre grad av utbränning än genomsnittet (Izraeli, 1988: 329-344), vilket också bekräftar min misstanke att starkt rollbeteende, vare sig det är fråga om genusroll eller yrkesroll, ger en färre verktyg att hantera problematiska situationer. Bjerrum Nielsen och Rudberg kallar könsrollerna och den därav orsakade könsidentiteten för en "uppdelning av den psykologiska världen" (1991: 16). Ju mindre uppdelad den är, desto mindre risk för "utbränning" verkar det som.

4. Sammanfattning och slutsatser

Utbränningsprocessen

Denna uppsats har haft syftet att teoretiskt ifrågasätta Maslachs utbränningsbegrepp. Vi har med hjälp av Asplund teoretiskt skilt den känslomässiga likgiltigheten inför andra från den emotionella utmattningen, och också från att hysa negativa känslor gentemot andra. Likgiltigheten har blivit ett separat problem, avskilt från de övriga.

De olika delfaktorerna i Maslachs utbränningsbegrepp verkar kunna ha skilda orsaker och måste inte nödvändigtvis hänga samman. Definitivt inte *enbart* hänga samman i det orsaksföljd som Maslach angivit. Trötthet, likgiltighet och elakhet behöver inte ha samma ursprung. Och inte heller vara beroende av varandra. Det verkar t.o.m. som om emotionell utmattning och depersonalisering ibland snarare skulle stå i motsatsställning, än ha orsakssamband. I tidigare refererade undersökningar har ofta ett högt värde på depersonalisation åtföljts av ett lågt på emotionell utmattning och tvärtom. Dessa resultat varierar med både yrke och kön. Teoretiskt har vi också diskuterat dessa faktors inbördes relation på detta sätt. Ett visst mått av känslomässig likgiltighet kan vara ett sätt att undvika emotionell utmattning, och tvärtom, emotionell utmattning kan i vissa fall uppstå av en oförmåga att på detta sätt depersonalisera. Detta tyder på att frågeställningens poliskvinnas depersonalisation inte behöver uppstått som en följd av emotionell utmattning. Om man då i tolkningen av empirin definierar utbränning som det sammanlagda värdet av de olika faktorerna så kommer dessa skillnader att döljas. Och svaret på frågan om polisen och mentalvårdaren i min frågeställning är utsatta för samma process blir "antagligen inte". Deras arbeten har olika villkor, kräver olika egenskaper och innefattar olika sorters relationer till de människor man möter i arbetet, vilket leder till olika sorters problem. Och antagligen har deras problem uppstått på olika sätt. Mentalvårdarens t.ex. genom avsaknad av feedback och poliskvinnans kanske av en ond cirkel av negativ feedback.

Om vi säger att poliskvinnan eller mentalvårdaren är utbränd har begreppet ingen precision. Vi vet inte om personen i fråga är utmattad, likgiltig eller fientlig, eller kanske alltihop, och inte heller hur detta har uppstått, så när som på antagandet att han eller hon är utsatt för psykiskt påfrestande processer i sitt (yrkes)liv och har svårt att klara av dessa. Vidden i Maslachs utbränningsbegrepp gör det också möjligt att tolka många strategier för att *undvika* denna psykiska påfrestning som varande *exempel på* utmattning, likgiltighet och negativa känslor, dvs. utbränning. Detta innebär att vi varhelst det existerar psykiskt ansträngande situationer kommer vi med Maslachs begrepp också finna en hög grad av utbränning.

Feedback

Om vi ska ägna oss åt semantik, så kan vi sammanfatta det elementärt mänskliga i ordet *delaktighet*. Att göra skillnad, att kunna handla, att själv bekräfta sin subjektstatus, i kombination med att bli

sedd som ett subjekt av andra, dvs. att tillskrivas rätten att handla och vara sig själv. Dvs. att agera och deltaga, vilket vi kan läsa ut om vi tittar på ordens delar. Vi har med hjälp av olika socialpsykologiska och andra teorier identifierat dessa två intimt sammankopplade typer av mänsklig handling och därmed tillhörande behov. För det första socialiteten. I relationellt tolkande och handlande. Bekräftelsen och tillfredsställelsen kommer av att andra erkänner en som subjekt. Genom ömsesidighet och rollövertagande, utan instrumentella avsikter, finner vi tillfredsställelse, och bekräftar också varandras subjektsstatus. Detta har vi med hjälp av Asplund och Malinowski sett att det gäller vare sig relationerna är fientliga eller vänliga. Däremot bortfaller bekräftelsen när relationen tolkas som instrumentell och objektifierande. Socialiteten har inget "mål" och blir därmed en källa till evig bekräftelse.

Vi kan också överfört få (sekundär) social bekräftelse av den generaliserade andre och därigenom vårt Me genom identifiering med eller anpassning till förväntade normer, dvs. i roller. Häri ligger dock hotet som Asplund och Simmel beskriver. Att detta rollbeteende och rolltänkande förhindrar oss att se oss själva och andra som konkreta personer, och att vi därigenom gentemot andra och oss själva förhåller oss objektifierande. Och även att rollen begränsar vårt handlingsutrymme, och därigenom möjligen förvägrar oss vissa verktyg att hantera en psykiskt påfrestande situation.

För det andra instrumentellt handlande vilket är en förutsättning för utveckling och läroprocessen. Tillfredsställelsen ligger i att påverka och strukturera världen, för att på så sätt skapa ordning ur kaos. Den lockas av relativ oförutsägbarhet, för att ur denna försöka utvinna förutsägbarhet, dvs. strävan efter ett entydigt förhållande mellan avsikt och resultat genom instrumentellt rollövertagande. Bekräftelsen ligger i ens makt att påverka. Man bekräftar sig själv som aktör. Att man gör skillnad, och att man behövs. T.ex. att det arbete man utför har avsedd verkan. När målet är uppnått, måste instrumentaliteten rikta sig mot ett annat håll, då är situationens resurser för bekräftelse uttömda, t.ex. när en patient blir utskriven.

Jag har velat problematisera feedback eller brist därpå som utbränningsorsak och visa på att negativ feedback, objektifierande feedback eller avsaknad av feedback leder till olika processer.

Behovet av teori

Det mest avgörande i slutändan för att undvika de psykologiska symptom som samlats under benämningen utbränning måste vara en medvetenhet om de grundläggande mänskliga behoven av bekräftelse och vilka uttryck dessa tar sig hos en själv. Att kunna se hur negativ, objektifierande feedback eller brist på feedback påverkar en. Om vi ständigt bara "känner" och "upplever", för att välja två uttryck som Maslach och hennes exempelpersoner ofta använder, utan att kunna förklara eller förstå våra egna känslor och upplevelser så blir vi också offer för dessa. Om vi inte har tillgång till medvetandegjorda tolkningsramar för det egna och andras reaktioner och beteenden blir världen i

många och mycket oförklarliga och vi riskerar att drabbas av den (asocialt responslösa) maktlöshetskänsla som dyker upp när världen blir alltför oförutsägbar. Då hjälper inga (av Maslach rekommenderade) avslappningsövningar i världen.

Därför, menar jag, är teori nödvändigt i analys av det som kallas utbränning. Enbart kartläggning kan inte ge oss verktygen att förstå oss själva och då inte heller förstå de ingående delarna i det som kallas utbränning, och vid teoretisk analys visat sig vara en mängd olika processer som inte nödvändigtvis behöver vara besläktade. Social responsivitet, eller vad vi nu vill kalla det, är liksom utbränning ett begrepp med väldig vidd, och täcker in många komponenter, men det är grundat i en teori och kan därför användas som ett analytiskt verktyg, copingstrategi om ni vill, och inte bara som en extremt vid diagnos.

Bilaga 1 – MBI-instrumentet

Nedanstående är en svensk översättning av MBI-instrumentet, tagen ur Borg et al (1987).

ENKÄT

Denna enkät är utformad så att den ska kunna besvaras av representanter för olika hjälp- och serviceyrken. Som en gemensam beteckning för människor som tar emot hjälp, service, behandling, undervisning etc används ordet klient. Försök, när du besvarar enkäten, att tänka på just den kategori människor som du kommer i kontakt med, oavsett om du kallar dem klienter eller inte.

Nedan följer ett antal påståenden. Läs igenom varje påstående noggrant och tänk efter om du någonsin har känt så om ditt arbete. Om du aldrig har haft denna känsla skriv en "0" (nolla) på strecket före påståendet. Om du känt på detta sätt, ange hur ofta du brukar känna det genom att skriva en siffra (1 – 6) som bäst beskriver hur ofta du brukar känna så.

Hur ofta:	0	1	2	3	4	5	6
	Aldrig	Några ggr om året el. mindre	En gång i månaden el. mindre	Några ggr i månaden	En gång i veckan	Några ggr i veckan	Varje dag

Hur ofta

0 – 6

1. _____ Jag känner mig känslomässigt tömd av mitt arbete.
2. _____ Jag känner mig förbrukad när arbetspasset närmar sig sitt slut.
3. _____ Jag känner mig trött inför en ny arbetsdag.
4. _____ Jag kan lätt sätta mig in i hur mina klienter tänker och känner.
5. _____ Jag känner att jag behandlar vissa klienter som opersonliga objekt.
6. _____ Att arbeta med människor hela dagarna är verkligen jobbigt.
7. _____ Jag handskas mycket effektivt med mina klienters problem.
8. _____ Jag känner mig utbränd av arbetet.
9. _____ Jag känner att jag påverkar andra människors liv positivt genom mitt arbete.
10. _____ Jag har blivit mer okänslig mot människor sedan jag tog det här arbetet.
11. _____ Jag oroar mig för att det här arbetet förhårdar mig.
12. _____ Jag känner mig fylld av energi.
13. _____ Arbetet gör mig besviken.
14. _____ Jag känner att jag arbetar för hårt.
15. _____ Jag bryr mig egentligen inte om vad som händer en del av mina klienter.
16. _____ Den direkta kontakten med människor, gör att jag känner mig alltför stressad.
17. _____ Jag kan lätt skapa ett avspänt klimat i kontakten med mina klienter.
18. _____ Jag känner mig stimulerad efter att ha fått en nära och personlig kontakt med mina klienter.
19. _____ Jag har gjort många värdefulla insatser i mitt arbete.
20. _____ Jag känner mig som om jag löpt linan ut.
21. _____ Jag arbetar lugnt och sansat med känslomässiga problem i mitt jobb.
22. _____ Jag känner att klienterna lägger skulden på mig för en del av sina problem.

Påståendena 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14 och 16 mäter graden av emotionell utmattning (emotional exhaustion, EE). 5, 10, 11, 15 och 22 mäter depersonalisation (DP), och 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 och 21 värderingen av den egna arbetsförmågan (Personal accomplishment, PA)

Gränsvärdena för skalan är som följer: EU – hög utbränning, 30 och över, moderat utbränning 18-29 och låg utbränning 0-17. DP – hög 12 och över, moderat 6-11, och låg 0-5. PA – hög 0-33, moderat 34-39 och låg 40 och över. (Borg 1987: 46-47)

Litteratur

- Asplund, J. (1987a) *Det sociala livets elementära former*, Korpen
- Asplund, J. (1987b) *Om hälsningsceremonier, mikromakt och asocial pratsamhet*, Korpen
- Bjerrum Nielsen, H. & Rudberg, M. (1991) *Historien om pojkar och flickor*, Studentlitteratur
- Borg, B., Gränz, S. & Mäkitalo, R. (1987), *Psykologiska konsekvenser i klientyrken – Är det yrket eller könet som är avgörande för sättet att bli utbränd?*, Vårdhögskolan, Stockholm, FoU rapport 1987:3
- Cherniss, C. (1980) *Staff burnout. Job stress in the human services*, Sage
- Freudenberger, H. J. (1974), *Staff burn-out*, Journal of Social Issues 30:1, 159-165
- Gardell, B. & Gustafsson, R. (1979), *Sjukvård på löpande band*, Prisma
- Greene, G. (1960) *A burnt-out case*, Heinemann
- Hallsten, L. (1985), *Burnout. En studie kring anpassnings- och utvecklingsprocesser i en byråkrati*, Länsarbetsnämnden, Stockholm
- Hallsten, L. (1986), *Burnout – i kamp för mening* Psykologtidningen, 1986:7, 4-9
- Hakanen, J. (1999) *Gender-related differences in burnout*, Työterveiset, 1999:2, finns tillgänglig på:
<http://www.occuphealth.fi/ttl/tiedotus/tyoterv/299engl/burnout7.htm>
- Hewitt, J. (1981), *Jaget och samhället. Socialpsykologi ur den symboliska interaktionismens perspektiv*. Wahlström & Widstrand
- Högskoleverket (2002) *Examination och genomströmning i den tekniska utbildningen*, finns tillgänglig på:
www.hsv.se
- Izraeli, D. (1988), *Burning out in medicine: A comparison of husbands and wives in dual-career couples*, Journal of Social Behavior and Personality, 1988:3, 329-344. Även i Goldsmith, E. ed. *Work & Family*, Sage Publications, 1989
- Johansson, T. (1999) *Socialpsykologi – Moderna teorier och perspektiv*, Studentlitteratur
- Jürisoo, M (2001), *Burnout – från stress och utbrändhet till den goda organisationen*, Ekerlids förlag
- Klein, C. (1985), *Mothers and Sons*, Houghton Mifflin Co
- Kulick, D. ed. (1987) *Från kön till genus*, Carlsson Bokförlag
- Lacan, J. (1989) *Écrits*, Natur och kultur
- Larson, L. L. (2001) *Internal Auditor Job Burnout: An Analysis of Gender Differences.*, Eastern Washington University
- Liljeström, R. (1975), *Uppväxtvillkor. Samspelet mellan vuxna och barn i ett föränderligt samhälle*, Liber
- Malinowski, B. (1999), *On Phatic Communion*, ur Jaworski, A. & Coupland, D. eds., *The Discourse Reader*, Routledge
- Maslach, C. (1985) *Utbränd – En bok om omsorgens pris*, Natur och Kultur. (Originalutgåva: *Burnout – the cost of caring* Prentice-Hall, 1982)

Mead, G. H. (1932) *Mind, self and society, from the Standpoint of a Social Behaviorist*, University of Chicago

Finns tillgänglig på:

http://spartan.ac.brocku.ca/%7Elward/mead/pubs2/mindself/Mead_1934_toc.html

SCB (2000), *På tal om kvinnor och män - Lathund om jämställdhet 2000*, finns tillgänglig på:

<http://www.scb.se/publkat/levnadsforh/lathund.asp>

Schaufeli, W & Enzmann, D. (1998), *The burnout companion to study & practice*, Taylor & Francis

Simmel, G. (1917), *Grundfragen der Soziologie (Individuum und Gesellschaft)*, G.J. Göschen'sche Verlagshandlung GmbH, finns tillgänglig på: <http://socio.ch/sim/gs173.htm>

Söderberg, H. (1905) *Doktor Glas*, Bonniers