



LUNDS
UNIVERSITET

Socialhögskolan

Magisterkurs i socialt arbete SOA 203

September 2002

UTBRÄNDHET

EN KUNSKAPSÖVERSIKT

Författare: Louise Dellien
Handledare: Håkan Jönson

Abstract

The aim of this study has been that through a study of earlier research survey the phenomenon burnout, concerning causes and symptoms. The aim was also to present a survey of different theories and perspectives in burnout research. I have used the following questions to answer the aim; 1. Which symptoms characterize burnout according to earlier research? and 2. What kind of individual, organizational and society related causes are there in respect of burnout according to earlier research? I have chosen to do a knowledge survey to be able to answer the aim of the study.

My conclusion was that a number of different symptoms could characterize burnout. However, there was some disunity between the experts. Everything from headache to phobias and increased alcohol consumption was mentioned as symptoms. The biggest consensus among the experts was that exhaustion is a common symptom.

The experts were also divided when it came to causes of burnout. Possible causes could be the development of the society, lack of feedback or your upbringing. The biggest consensus among the experts was that stress causes burnout.

To sum up, you could say that burnout is a phenomenon that get different signification depending on what perspective you have on the problem and in what kind of environment you choose to study the phenomenon.

Innehållsförteckning	sida
Förord.....	4
1. Inledning.....	5
1.1 Problemformulering.....	5
1.2 Syfte.....	6
1.3 Frågeställningar	6
1.4 Metod.....	6
1.4.1 Val av metod.....	6
1.4.2 Tillvägagångssätt.....	7
1.4.3 Analytiska verktyg.....	8
1.4.4 Resultatens tillförlitlighet	8
1.5 Fortsatt framställning.....	9
1.6 Historik kring utbrändhet	10
1.7 Avgränsningar	10
1.8 Urval av forskare	11
2. Resultat: teorier och perspektiv.....	12
2.1 Maslach och Leiters teori.....	12
2.1.1 Ekonomisk utveckling.....	14
2.1.2 Utmattning – cynism – otillräcklighet.....	17
2.1.3 Utbrändhet – inget personligt problem?.....	19
2.2 Asplunds perspektiv	20
2.2.1 Utbrändhet – ett mellanmänniskt problem.....	22
2.3 Söderfeldts perspektiv	22
2.3.1 Syndrom.....	23
2.3.2 Resultat från Söderfeldts studie	24
2.4 Freudenberg och Norths teori.....	27
2.4.1 Symtomcykel vid utbrändhet.....	27
2.4.2 En kvinnlig inriktning.....	30
2.5 Hallstens teori.....	31
2.5.1 Utbrändhetsprocessen.....	32
2.5.2 Orsaker till utbrändhet.....	33
2.6 Kalimos perspektiv.....	35
2.6.1 Faktorer som bidrar till utbrändhet.....	36
3. Resultat: sammanställning och analys	38
3.1 Sammanställning.....	38
3.1.1 Maslach och Leiter.....	38
3.1.2 Asplund.....	40
3.1.3 Söderfeldt	40
3.1.4 Freudenberg och North.....	41
3.1.5 Hallsten.....	42
3.1.6 Kalimo	43
3.2 Överblick av resultaten.....	44
3.2.1 Schematisk överblick.....	45
3.3 Analytisk jämförelse.....	45
3.3.1 Symtom på utbrändhet.....	46
3.3.2 Orsaker till utbrändhet.....	47
4. Slutdiskussion	49
4.1 Sammanfattning.....	49
4.2 Egna reflektioner.....	51
Referenser.....	53

Förord

Jag vill tacka min handledare Håkan Jönson för värdefulla synpunkter och ett alltid lika trevligt bemötande, trots den tidspress jag i uppsatsens slutskede utsatte honom för. Jag vill också tacka Försäkringskassan i Göteborg som beviljade mig havandeskapspenning i slutet av min graviditet. Detta medförde att jag äntligen fick möjlighet att slutföra min D-uppsats.

1. Inledning

1.1 Problemformulering

”Jag bara fortsatta åka med spårvagnen trots att vi åkt förbi min hållplats, för jag hade glömt hur man gjorde när man hoppade av”

Jag såg en intervju med en kvinna på TV i ett program som handlade om utbrändhet. Hon menade att då hon verkligen förstod att hon hade ”gått in i vägen” var när hon inte klarade av att ta sig av spårvagnen. Något som borde vara en enkel uppgift och som hon troligtvis aldrig tidigare funderat på blev nu plötsligt övermäktig. Under senare år har det pratats mycket om utbrändhet eller utmattningsdepression som är ett annat namn på samma företeelse. De flesta som har varit yrkesverksamma under några år har kommit i kontakt med kollegor eller bekanta som har varit eller är utbrända.

Utbrändhet har genom åren fått flera definitioner. En definition som Jürisoo, läkare med speciell inriktning att förebygga stress och utbrändhet, anser vara en bra definition är den som Schaufeli och Enzmann har skrivit;

”Utbrändhet är ett långvarigt negativt, arbetsrelaterat sinnestillstånd hos ”normala” individer, framförallt karaktäriserat av utmattning, olust, en upplevelse av nedsatt kapacitet, minskad motivation och utveckling av negativa och destruktiva attityder och beteenden i arbetet. Detta psykologiska tillstånd utvecklas gradvis men det kan ta lång tid innan individen själv blir medveten om det. Det uppstår ur en situation av bristande överensstämmelse mellan ambitioner och verklighet. Ofta hamnar individen i en ond cirkel på grund av brist på adekvata copingstrategier” (Jürisoo, 2001, s.38).

Denna definition är dock fokuserad på arbetslivets betydelse för utvecklandet av utbrändhet. I stor del av litteraturen som tar upp fenomenet utbrändhet antas det ofta att det i första hand drabbar de som arbetar med människor med problem eller människor som behöver mycket omvårdnad (Bronsberg och Vestlund, 1997, s.25). På senare år har även andra yrkeskategorier uppmärksammas när det gäller risken att drabbas av utbrändhet och en del forskare går ett steg längre och menar att det är möjligt att även icke yrkesverksamma kan drabbas av utbrändhet.

I forskningen diskuteras olika orsaker till varför fenomenet utbrändhet uppstår. På samma sätt som diskussionerna förs om vilka kategorier människor som kan drabbas, diskuteras orsaker på olika nivåer. Går det att finna förklaringar i samhällsutvecklingen eller är det individens

eget fel att han eller hon blir utbränd? Kanske är det en kombination av olika faktorer. Det finns många frågetecken kring utbrändhet och det är ett ämne som debatterats flitigt i media under senare år.

Jag tror inte att min nuvarande arbetsplats är något undantag när det gäller att ”drabbas” av utbrändhet. Jag arbetar med klientarbete inom kriminalvården och vår arbetsgrupp består av ett 30-tal socionomer. Under hösten 2001 och våren 2002 har fem av dessa varit långtidssjukskrivna på grund av utbrändhet. Det rör sig om både kvinnor och män i varierande ålder. Jag tycker att det är en hög procentandel och har funderat mycket på om jag själv är i riskzonen för att bli utbränd. Jag tycker att det skulle vara intressant att veta vad som orsakar utbrändhet och vilka symtom som kan känneteckna utbrändhet. Jag är också intresserad av att veta vad det finns för olika teorier och perspektiv inom utbrändhetsforskning. Detta ska jag nu försöka ta reda på genom min studie av utbrändhet. Jag hoppas att jag genom den här studien kan öka medvetandet kring utbrändhet både för mig själv och för andra intresserade.

1.2 Syfte

Syftet med uppsatsen är att genom en studie av tidigare forskning kartlägga fenomenet utbrändhet, avseende orsaker och symtom. Syftet är vidare att presentera en genomgång av olika teorier och perspektiv inom utbrändhetsforskning.

1.3 Frågeställningar

1. Vilka symtom karaktäriserar utbrändhet enligt tidigare forskning?
2. Vad finns det för orsaker till utbrändhet enligt tidigare forskning?
 - A) Individuella
 - B) Organisatoriska
 - C) Samhälleliga

1.4 Metod

1.4.1 Val av metod

För att kunna besvara syftet med studien har jag valt att göra en kunskapsöversikt. Med kunskapsöversikt avses en sammanställning av relevant kunskap inom ett visst definierat och avgränsat område (Tydén et. al., 2001, s.11). Tanken med kunskapsöversikter är att man ska kunna orientera sig inom ett speciellt område och vinna tid i sökandet efter relevanta forskningsresultat (a.a. s.33). De genomgångar som presenteras av de olika forskarnas teorier

och perspektiv kommer därför att vara relativt utförliga, eftersom avsikten med uppsatsen delvis är att läsaren ska få de olika perspektiven presenterade för sig.

Det finns en skillnad mellan kunskapsöversikter och forskningsöversikter. En forskningsöversikt har som syfte att baseras på resultat från forskning som publicerats i vetenskapliga tidskrifter, presenterats vid vetenskapliga konferenser eller rapportserier från forskningsinstitutioner. Den ska med andra ord baseras uteslutande på fakta som vilar på vetenskaplig grund. En kunskapsöversikt däremot, som jag syftar till att göra, behöver inte uteslutande vila på vetenskaplig fakta. Där är det i stället möjligt att vidga avgränsningarna och även hänvisa till fakta som inte vilar på vetenskap (a.a. s.23). För läsaren är det ofta oväsentligt om ny kunskap baseras på forskning och utveckling eller om den bygger på annan kunskapsproduktion. För läsaren är det viktigaste att den nya kunskapen är relevant och trovärdig, den ursprungliga källan till kunskapen är av sekundär betydelse (a.a. s.24).

I uppsatsen görs en komparation mellan olika forskares teorier och perspektiv. Uppsatsen gör dock inte anspråk på att komma fram till något generaliserbart svar på aktuella frågeställningar. Uppsatsen är deskriptiv eftersom den bland annat syftar till att presentera en genomgång av olika teorier och perspektiv inom utbrändhetsforskning. Uppsatsen baseras på ett antal forskares verk inom utbrändhet. Utifrån deras studier görs ett försök att besvara syftet med studien. Jag övervägde under en tid om intervjuer skulle vara ett bättre redskap för att besvara syftet med uppsatsen, men valde sedan bort intervjuer av flera anledningar. Jag har läst ett antal tidigare uppsatser i ämnet utbrändhet där man har använt sig av intervjuer för att besvara syftet. De författarna har använt sig av ett fåtal intervjuer med utbrända och handläggare på försäkringskassan som kommer i kontakt med utbrända. Det är tveksamt om ett fåtal intervjuer kan ge samma bredd som en kunskapsöversikt. Ett annat alternativ hade varit att göra en enkätbaserad undersökning, men det valde jag bort dels eftersom metoden är tidskrävande och på grund av att det finns en stor bortfallsrisk med att skicka ut enkäter.

1.4.2 Tillvägagångssätt

Kunskapsöversikter bygger på ett systematiskt sökande efter relevant information inom ett avgränsat område (Tydén et. al., 2001, s.38). Huvudsakligen brukar dessa referenser erhållas genom en sökning i databaser (a.a. s.44). För att komma fram till vilken litteratur och vilka författare som kunde vara av intresse för uppsatsen började jag med att söka i två olika databaser på universitetsbiblioteket i Göteborg, GUNDA och LIBRIS. Jag sökte på

nyckelorden utbränd, utbrändhet och burn-out/burnout. Efter att ha lånat ett stort antal böcker i ämnet och skummat igenom litteraturen valde jag sedan ut de verk och författare som jag ansåg relevanta för att besvara syftet med uppsatsen. Jag vände mig vidare till det samhällsvetenskapliga biblioteket i Göteborg där jag med hjälp av bibliotekarie fick fram fem uppsatser i ämnet utbrändhet. I de uppsatserna tog jag hjälp av referenslitteraturlistan för att ytterligare finna några böcker i ämnet som jag inte hade fått fram genom mina sökord i databaserna.

1.4.3 Analytiska verktyg

En av principerna vid en kvalitativ analys, vilket jag syftar till att göra, är att hitta mönster. En metod som kan användas är att göra en analytisk jämförelse. Det innebär att man söker efter regelbundenheter eller mönster i undersökningsmaterialet. Det kan göras utifrån två olika perspektiv; samstämmighetsmetoden och olikhetsmetoden (Svenning, 1999, s.153).

Samstämmighetsmetoden innebär att man letar efter likheter i annars olika material.

Olikhetsmetoden står för det motsatta, att man letar efter olikheter i likartat material. Jag kommer att använda mig av samstämmighetsmetoden eftersom uppsatsen baseras på ett material som är olikt vartannat så till vida att forskarna har använt sig av olika perspektiv när de har studerat fenomenet utbrändhet. Jag kommer dock i min redogörelse under rubriken 3.3 *Analytisk jämförelse*, även komma in på skillnader i materialet. Skillnaderna presenteras som ett komplement till likheterna för att få en bättre överblick av resultatet. Materialet presenteras först utan någon analytisk jämförelse för att i nästföljande avsnitt mynna ut i en analys utifrån samstämmighetsmetoden.

1.4.4 Resultatens tillförlitlighet

Ett problem med en kunskapsöversikt i form av en litteraturstudie kan vara att litteraturen skiljer mycket i ålder. Jag refererar till exempel till Asplund som i litteratur från 1987 riktar kritik mot litteratur av Maslach från 1985. När jag senare tar upp Maslach forskning refererar jag även till litteratur som hon kom ut med 1999. Denna litteratur har inte Asplund haft möjlighet att bemöta. När det gäller forskning kring utbrändhet framkommer det hela tiden nya rön och begreppet utbrändhet är i högsta grad ett hett ämne även på 2000-talet. Det kan vara så att en del av den litteratur uppsatsen baseras på egentligen är för gammal för att vara aktuell inom ett ämne där det händer så mycket. Jag har dock valt att ta med litteratur även

från 1980-talet, då jag skulle bli för begränsad i urvalet om jag bara använde mig av litteratur som kommit ut under senare år.

Jag har vidare inte tagit del av all litteratur som de berörda forskarna i denna uppsats har skrivit. Det kan innebära att författarna i andra verk har tagit upp aspekter som skulle kunna besvara syftet med uppsatsen annorlunda. Jag har varit tvungen att begränsa mig i val av litteratur för att kunna handskas med materialet.

En kunskapsöversikt behöver inte syfta till att ge en sammanfattande bild av forskningen som helhet. Forskare kan ha kommit fram till motstridiga resultat, vilket kan göra att det inte går att komma fram till något entydigt svar på ens frågeställningar (Tydén et. al., 2001, s.41). Som jag skrev tidigare är inte syftet med studien att presentera några generella svar på aktuella frågeställningar.

I boken *Att vaska guld i floden av forskningsresultat* skriver en författare, Sophie Werkö, att den som gör en kunskapsöversikt bör vara någon som känner till ämnet väl och som har arbetat inom det i flera år (a.a. s.90). Jag har inte arbetat med utbrändhet under flera år och jag kan inte säga att jag tillhör dem som känner till ämnet väl. Detta kan antagligen ha en viss betydelse för studien och resultatet, då jag inte på samma sätt som en väl insatt person kan urskilja och värdera den information och kunskap som finns tillgänglig inom ämnet.

1.5 Fortsatt framställning

I kommande avsnitt presenteras först, under rubriken *1.6 Historik kring utbrändhet*, hur begreppet har vuxit fram genom åren och hur det har använts av forskare. I avsnitt *1.7 Avgränsningar*, redogörs för hur jag använder mig av ordet utbränd eller utbrändhet i studien. I följande avsnitt, *1.8 Urval av forskare*, redogörs för vilka forskare jag har valt att referera till för att kunna besvara syftet med uppsatsen. Därefter presenteras under rubriken *2. Resultat: teorier och perspektiv*, varje enskild forskares resonemang kring symtom på utbrändhet samt vad som orsakar utbrändhet. I nästföljande avsnitt, under rubriken *3. Resultat: sammanställning och analys*, redovisas en sammanställning av resultatet. Därefter följer avsnittet *3.3 Analytisk jämförelse*, där materialet analyseras utifrån samstämmighetsmetoden. Avsnittet åtföljs av en *Slutdiskussion (4)* med *Sammanfattning (4.1)* och *Egna reflektioner (4.2)* kring ämnet.

1.6 Historik kring utbrändhet

Begreppet utbrändhet kommer sig av det engelska begreppet burn-out. Begreppet har använts för att beskriva flera tillstånd genom åren. På 1930-talet förekom det inom friidrott och konst och på 1960-talet användes det för att beskriva effekter av kroniskt drogmissbruk. På 1970-talet började man använda begreppet på samma sätt som vi till stor del gör idag; för att beskriva negativa reaktioner till arbetet bland personer inom framförallt vård och omsorg (www.skolliv.nu/93/02_08.htm). I mitten av 1970-talet kom de första studierna av utbrändhet. Herbert Freudenberger, amerikansk psykoanalytiker, har ansetts vara den första som använde begreppet i vetenskapliga sammanhang. Han utgick från ett kliniskt perspektiv där han både betonade individens starka strävan att leva upp till egna mål samt de allvarliga konsekvenser det kunde medföra i besvärliga situationer. Han menade att individens egna resurser helt kunde ta slut med utmattning och kraftigt reducerad arbetsförmåga som följd. Hans första beskrivning av utbrändhet var ”att misslyckas, bli uttröttad eller utmattad på grund av överdrivna krav på energi, styrka eller resurser” (www.skolliv.nu/93/02_08.htm). Han menade då att utbrändhet ofta drabbade personal inom alternativa organisationer. Några år senare har Freudenberger beskrivit hur utbrändhet kan uppstå av starka eller överdrivna krav från förhållanden både i och utanför arbetet med särskild inriktning mot kvinnors situation. (Hallsten et. al., 2002, s.4).

I forskning har fler än hundra olika symtom associerats med utbrändhet. Beskrivningarna är av känslomässig, mental, fysisk, beteendemässig och motivationell art. Exempel på beteendemässiga reaktioner är hyperaktivitet, risktagande, undvikande av avkoppling och tvångsmässigt klagande. Exempel på motivationella reaktioner kan vara förlust av entusiasm, resignation, besvikelse och uttråkning. I utbrändhetsprocessen, förstadiet till utbrändhet, anses bland annat fysisk, intellektuell, emotionell, social och andlig trötthet ingå (Jürisoo, 2001, s.40).

1.7 Avgränsningar

Enligt Bronsberg och Vestlund är ett ord som utbrändhet egentligen för starkt att använda. De menar att en tändsticka som är utbränd har ingen nytta av och begreppet är därför missvisande. Begreppet urladdad är enligt dem en bättre term att använda och liknar en urladdad människa med ett batteri som går att ladda på nytt (Bronsberg och Vestlund, 1997, s.22). Jag kommer dock för enkelhetens skull att använda mig av termen utbränd eller utbrändhet framöver, även om begreppet har olika betydelse för olika forskare.

1.8 Urval av forskare

För att kunna presentera en genomgång av olika teorier och perspektiv inom utbrändhetsforskning och besvara syftet med studien var jag tvungen att välja ut ett antal forskare i ämnet. Jag har använt mig av en form av snowballsampling i mitt urval av forskare. Forskare har i sina verk refererat till andra forskare och deras verk. Jag har på så sätt kommit i kontakt med forskare som är olika framstående och kända. Det bör betonas att uppsatsen inte gör några anspråk på att vara en forskningsöversikt, utan att tanken är att uppsatsen ska fungera som en kunskapsöversikt. Jag är medveten om att de forskare jag har valt att studera är av varierande ”vetenskapligt värde”. I urvalet har ansatsen varit att finna forskare som står för olika teorier för att få ett så brett material som möjligt att hänvisa till. Ansatsen har också varit att referera till både manliga och kvinnliga forskare som kommer från olika delar av världen; Sverige, Norden, Europa och Amerika, för att få så stor spridning som möjligt. Jag gör en genomgång av åtta olika forskares resonemang kring utbrändhet, vilket är ett hanterbart och lagom omfattande material i en 10-poängsuppsats.

Efter att ha läst flera böcker i ämnet visade det sig att flera författare hänvisade till den amerikanska professorn i psykologi, Christina Maslach. Då hon förefaller vara en av de mest framstående forskarna inom området har jag därför valt att studera Maslach bok *Utbränd – en bok om omsorgens pris* samt en bok som Maslach skrivit tillsammans med Leiter; *Sanningen om utbrändhet*.

Johan Asplund är ytterligare en forskare som i boken *Det sociala livets elementära former* skriver ur ett socialpsykologiskt perspektiv, precis som Maslach, men han riktar kritik mot hennes teori och kan därför vara intressant att studera närmare (Asplund, 1987, s.139).

För att ytterligare få en motvikt till Maslach, som menar att utbrändhet är ett syndrom, har jag använt mig av Marie Söderfeldt och hennes doktorsavhandling *Burnout? Söderfeldt menar att utbrändhet inte kan ses som ett syndrom*.

Två andra forskare i ämnet är Herbert Freudenberger och Gail North. De betonar i boken *Att inte räcka till, utbrändhet – den nutida kvinnans dilemma* individens egen betydelse för utvecklandet av utbrändhet, till skillnad från till exempel Maslach som i sin forskning tillsammans med Leiter lägger liten vikt vid individens betydelse för utvecklandet av

utbrändhet. Freudenberger representerar ett individualpsykologiskt fokus till skillnad från till exempel Maslach som har ett socialpsykologiskt fokus (Hallsten, 1989, s.18)

Lennart Hallsten är en psykolog och forskare som anser att utbrändhet ska ses i ett vidare perspektiv. Han utvecklar detta resonemang i ett kapitel i Jenners bok *Att hålla lågan levande – Om bemästrande av utbrändhet*. Han anser att utbrändhet har sitt ursprung i samhällsliga förhållanden. Han har ett individualistiskt perspektiv, men han ser trots det inte utbrändhet som ett exklusivt individuellt problem. Jag har också använt mig av Hallstens resonemang i boken *Professional burnout: recent developments in theory and research* och studien *Utbränning i Sverige – en populationsstudie*.

Slutligen har jag valt Raija Kalimo, psykolog och forskare i Finland som dels har gjort egna empiriska studier i ämnet och delvis bygger sina teorier på andras forskning. Jag har tagit del av hennes forskning som presenteras i *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*.

2. Resultat: teorier och perspektiv

I följande avsnitt används både rubrikerna *teori* och *perspektiv*. Detta är ett medvetet ordval med tanke på att inte alla författarna gör anspråk på att ha någon egen teori kring utbrändhet, utan vissa istället intar ett perspektiv i sammanhanget. Med perspektiv menas att författarna har en synvinkel på fenomenet utbrändhet medan de inte har en egen teori. En teori har de forskare som gör ett system av antaganden i avsikt att förklara en serie fakta. Alla forskare kan således sägas ha ett perspektiv i sammanhanget, även om de inte har någon egen teori.

2.1 Maslach och Leiters teori

Maslach kom ut med boken *Utbränd – en bok om omsorgens pris* 1985. Det var en av de första stora böckerna i ämnet. Jag går först in på Maslachs tidiga forskning för att sedan gå över till hennes gemensamma forskning med Leiter, som presenteras i boken *Sanningen om utbrändhet* från 1999.

Christina Maslach har gjort omfattande studier av utbrändhet. I sin forskning analyserade hon begreppet och kom fram till att utbrändhet uppträder på en mängd olika plan. Maslachs forskning koncentrerades kring professionella i människovårdande yrken (Maslach, 1985, s.9). Maslach hävdade tidigt att utbrändhet är en komplex samverkan mellan individuella-, interpersonella-, och vad hon kallar institutionella faktorer. Med institutionella menar hon

bland annat arbetsmiljö, arbetsbörda, restriktiva bestämmelser och dålig ledning (a.a. s.53). Maslach uppehåller sig också kring resonemang om makt och vanmakt, vad som kan hända när människor känner sig maktlösa och insnärjda av institutionella och ändlösa krav från de människor de ska hjälpa (a.a. s.172).

Maslach beskriver själv sina teorier som en ”personlig analys, byggd på tio års forskning och tänkande” (a.a. s.17). För att kunna bedöma människors erfarenheter av utbrändhet utvecklade Maslach the Maslach Burnout Inventory Manual, förkortad MBI. Genom MBI kunde hon mäta och bedöma graden av utbrändhet samt de tre aspekterna av vad hon kallar utbrändhetssyndromet; emotionell utmattning, depersonalisation¹ och nedsatt personlig prestation. Maslach menar att de tre delaspekterna av utbrändhet följer på varandra i en process; känslomässiga krav i arbetet leder till utmattning, utmattning leder till att man behandlar klienterna opersonligt, det vill säga avpersonalisering, och det avpersonaliserande beteendet leder slutligen till känslor av nedsatt personlig prestation (artikel i Skolliv, www.skolliv.nu/93/02_08.htm).

Maslach betonar betydelsen av balans, vilket hon anser skulle kunna sammanfatta kunskap om hur man motarbetar utbrändhet. Maslach menar att balans mellan att ge och få mellan stress och ro, mellan arbete och hem, mellan för mycket och för lite engagemang och mellan för mycket arbete och för lite personal är raka motsatsen till utbrändhetens obalans.

Maslach vidareutvecklar sitt resonemang kring utbrändhet tillsammans med Leiter i boken *Sanningen om utbrändhet*. De betonar betydelsen av den sociala miljön mer än vad Maslach gjorde i sina tidigare alster, och kanske framförallt arbetsplatsens betydelse för utvecklandet av utbrändhet. Maslach och Leiter menar att arbetsplatsens struktur och sätt att fungera formar det mänskliga samspelet och hur man utför sina arbetsuppgifter. När det inte finns utrymme för den mänskliga sidan av arbete ökar risken för utbrändhet. De menar att förutom själslig nedbrytning kan utbrändhet i extremfallen leda till döden. Utbrändhet kan förstöra hälsan, förmågan att anpassa sig och den personliga livsstilen. Det kan också leda till allvarliga försämringar av arbetsprestationen (Maslach och Leiter, 1999, s.33)

¹ Maslach använder uttrycket *depersonalisation* medan till exempel Söderfeldt använder uttrycket *avpersonalisation* för att förklara samma sak. Deras gemensamma definition är att båda uttrycken står för att man behandlar sina klienter som opersonliga objekt (www.skolliv.nu/93/02_08.htm)

Maslach och Leiter pekar på grundläggande förändringar inom arbetslivet och arbetets karaktär. Arbetsplatser är i dag många gånger en kall, fientlig och krävande miljö såväl ekonomiskt som psykologiskt. De menar att människor idag är känslomässigt, fysiskt och andligt utmattade. Dagliga krav från arbete och familj urholkar människors energi och entusiasm. Framgång, glädje och spänning i att uppnå saker och ting blir allt svårare att få del av. Hängivenhet och engagemang i arbetet avtar. Maslach och Leiter menar att detta är faktorer som gör att människor blir cyniska, håller sig på avstånd och försöker undvika engagemang (a.a. s.11).

2.1.1 Ekonomisk utveckling

Maslach och Leiter resonerar kring den ekonomiska utvecklingen och menar att nedskärningar på statlig och kommunal nivå skickar problemet neråt i organisationen. Ett tryck som börjar på övergripande ekonomisk och politisk nivå arbetar sig nedåt till de enskilda individerna. Författarnas ståndpunkt är att orsakerna går att finna i den ekonomiska utvecklingen, tekniken och ledarskapsprofilen. Företagen satsar sina tillgångar på att höja sitt kortsiktiga börsvärde, istället för att satsa på forskning och tillväxt på lång sikt. De menar att arbetet har blivit ett tvång och inte en tillgång. Tillverkningsindustrier flyttar ut ur samhällena och ut ur landet. Snabba transporter och kommunikationer gör det möjligt att utföra arbetet var som helst. Följden blir att arbetet förläggs till platser där företagets kostnader blir som lägst. Detta har medfört att arbetarna i Europa, Nordamerika och Australien nu konkurrerar med arbetare i utvecklingsländerna. Denna konkurrens påverkar en allt större del av ekonomin menar de och bidrar till att människor är måna om sina arbeten och nöjer sig med allt mindre i lön för allt mer arbete (a.a. s.13).

På 1800-talet betraktades arbetarna som lätt utbytbara kuggar i maskineriet. Tack vare omfattande ansträngningar byggdes så småningom arbetsplatser där arbetarna kunde förvänta sig en viss arbetsglädje. Idén om arbetsplatsen som en effektiv maskin är nu på väg tillbaka anser Maslach och Leiter, vilket har betydelse för förekomsten av utbrändhet. Med hjälp av avancerad teknik ersätts människor idag helt och hållet inom vissa områden. De pekar även på de nya krav som tekniken medfört i form av krav på en ny kunskap som bidragande orsaker.

Maslach och Leiters ståndpunkt är att i det rådande klimatet tilltar utbrändheten på arbetsplatserna samt att riskerna för utbrändhet är större då karaktären på arbetet är oförenlig med karaktären hos den person som utför arbetet. Arbetsplatser som värdesätter de

ekonomiska aspekterna mer än de mänskliga värdena blir allt vanligare. De menar att människan antas anpassa sig till kraven i den sköna nya världen och själva finna sätt att överleva i den. Dåklyftan mellan människor och arbetskrav är stor, offras människorna. De kallar denna obalans för de sex oförenligheterna som kan leda till utbrändhet; för stor arbetsmängd, brist på kontroll, otillräcklig erkänsla/ersättning, gemenskapens sammanbrott, brist på rättvisa samt motstridiga värderingar (a.a. s.58).

1. För stor arbetsmängd

När människor har fler arbetsuppgifter än de hinner med blir de stressade, de hinner inte återhämta sig mellan arbetsuppgifterna. Efter en lång dags arbete har de ändå inte hunnit med alla arbetsuppgifter med resultatet att de får ta med sig jobbet hem för att hinna klart i tid. Maslach menar att med dagens nedskärningar blir det mer arbete och färre anställda som ska utföra samma arbete som den ursprungliga personalstyrkan. När arbetsbördan blir för stor blir det svårt att varva ner även när man har lämnat arbetsplatsen för dagen. Maslach beskriver att människan har mer och mer bråtom i alla aspekter av livet. Man har mindre och mindre tid för sina barn, åldriga föräldrar och sitt hem. När arbetsbelastningen blir för stor blir inte arbetsinsatsen tillfredsställande och människor känner sig frustrerade när de bara kan utföra sitt jobb halvdant. Detta resulterar i att arbetsglädjen och den inre belöningen uteblir. Människan överöses med ny information och kraven är många, allt sker i en snabbare och snabbare takt och människan hänger till slut inte med (a.a. s.58).

2. Brist på kontroll

För att göra ett bra arbete krävs engagemang, glädje, tillfredsställelse och stolthet över sitt arbete. För att uppnå detta krävs att människan känner att hon kan påverka sitt arbete, det vill säga vara med och fatta beslut, hjälpa till att lösa problem och se att hon har en delaktighet i resultatet. Om ett företag styrs alltför detaljerat och strikt och personalen inte känner att de kan påverka ledningens beslut beträffande till exempel arbetsmetoder och resursanvändning hämmas människans självständighet och engagemang för arbetet. Känslor som oro och rädsla uppstår när människan saknar kontroll i arbetet och känslorna bidrar till utbrändhet (a.a. s.63).

3. Otillräcklig erkänsla/ersättning

Lönestopp och den osäkerhet som följer vid korttidsanställningar kan, menar författarna, inte ge den ekonomiska trygghet människor behöver för att känna att deras arbetsinsats uppskattas. Vid visstidsanställningar behöver företagen inte ställa upp med olika former av löneförmåner, vilka är en viktig del för den anställdes välbefinnande. Arbetskraven är för

höga och människan får för lite tillbaka (a.a. s.66). En annan brist påerkänsla är frånvaron av positiv feedback (Maslach, 1985, s.32). Maslach menar att bristen på positiv feedback är vanlig inom till exempel vårdande yrken. När de gör ett bra arbete är det ingen som säger något men när någonting går fel får de höra det desto mer. ”Människor som inte märker av ens närvaro, inte ger någon feedback eller struntar i att följa ens råd och anvisningar ”avhumaniserar” en och det blir lättare att avhumanisera dem och inta negativa attityder gentemot dem” (Maslach, 1985, s.36).

4. Gemenskapens sammanbrott

För att fungera på ett bra sätt behöver människan känna gemenskap med andra, individen behöver uppskattning och tröst för att utvecklas. Vid hög personalomsättning orkar de anställda inte lära känna sina nya medarbetare. Det är för krävande för man vet inte hur länge den nya medarbetaren stannar. Den positiva stämning som ofta infinner sig när personalen samarbetar och bryr sig om varandra försvinner vid en hög arbetsbelastning, man har helt enkelt inte tid att umgås. Med dagens Internet/Intranetsystem är det många som kommunicerar via datorn med sina kollegor i stället för att ta sig tid och gå in till kollegan på sitt kontor. Detta medför att man blir isolerad. Känslan av tillhörighet försvinner när medarbetare måste tävla istället för att samarbeta, vilket kan bli en följd av en sammanslagning (Maslach och Leiter, 1999, s.71).

5. Brist på rättvisa

När en människa känner förtroende, respekteras och upplever en öppenhet på arbetsplatsen upplever individen rättvisa. Orättvisa upplevs till exempel när människor får olika lön för lika arbete, när arbetsfördelningen är ojämn och när det lönar sig att fuska. Avsaknad av rättvisa bidrar direkt till utbrändhet. I den kris som råder har företagen svårt att upprätthålla gemenskaper präglade av förtroende, öppenhet och ömsesidig respekt. Då företag kämpar för sin överlevnad vidtar de ofta åtgärder som tyder på relativt liten omtanke om de anställdas välbefinnande. Prioriteringen blir kortsiktiga ekonomiska prestationer i stället för att bygga upp en gemenskap inom företaget (a.a. s.75).

6. Motstridiga värderingar

”En värderingskonflikt uppstår då arbetets krav och våra personliga värderingar inte är förenliga” (a.a. s.31). Till exempel när personalen får klagomål från kunder att servicen har blivit sämre och personalen känner att de måste försvara företagets effektivisering trots att de

inte själva stöder förändringen. Bankpersonal rekommenderar idag att kunden betalar sina räkningar via giro eller Internet och inte kommer in till banken för att betala dem. Detta är en bättre lösning för banken men den enskilde banktjänstemannen kanske saknar den personliga kontakten med kunderna. Resultatet blir att personalen arbetar för att tjäna pengar och överleva istället för att verkligen trivas med sina arbetsuppgifter.

2.1.2 Utmattning – cynism - otillräcklighet

Maslach och Leiter definierar utbrändhet som ett tecken på en förskjutning mellan vad människor är och vad de måste göra. Det innebär en urholkning av värderingar, värdighet, humör och vilja, en urholkning av den mänskliga själen. De menar att utbrändhet är en sjukdom som successivt och kontinuerligt breder ut sig och tvingar in människor i onda cirklar som det är svårt att ta sig ur. Man är i riskzonen om man arbetar i en kronisk obalans, där arbetet kräver mer än vad man kan ge, samtidigt som arbetet ger mindre än vad man behöver. Maslach och Leiter beskriver utbrändhet i en process bestående av tre steg; utmattning, cynism och otillräcklighet (a.a. s.32). Detta är en utveckling av Maslach tidigare tre komponenter (*emotionell utmattning, depersonalisation och nedsatt personlig prestation*) i utbrändhetssyndromet som formulerades i samband med utvecklandet av MBI, the Maslach Burnout Inventory Manual som använts i en stor del forskning för att kunna mäta utbrändhet.

Utmattning

En första reaktion på arbetsstress är utmattning. Människor som har blivit utmattade beskriver det som om de är känslomässigt och fysiskt tomma. De känner sig förbrukade och har svårt både för att lugna ner sig och återhämta sig. En natts sömn hjälper inte, de känner sig lika trötta när de vaknar som de var när de gick till sängs. All ork har tagit slut och de orkar inte träffa människor eller ta itu med arbete. En tyngdpunkt i utbrändhetssyndromet är enligt Maslach en känslomässig överansträngning där följden blir att personen blir *emotionellt utmattad*. När en människa engagerar sig för mycket emotionellt blir andras krav till slut övermäktiga och personen känner sig urlakad och slut. Personens känslöförråd är för tillfället förbrukat (a.a. s.32).

Cynism

Cynism inträffar då människor inte längre känner glädje över sitt arbete, de tycker att de inte får den lön de är värda och de har för många eller för omfattande arbetsuppgifter som gör att arbetet inte går att utföra på ett tillfredsställande sätt. Cynismen fungerar som ett försvar

människan tar till för att slippa ytterligare besvikelser. Personen blir likgiltig och distanserad mot andra människor och tappar intresset för sitt arbete. När en person har tömt sitt emotionella förråd distanserar sig personen från omgivningens krav. Personen kan känna ilska gentemot den krävande omgivningen och skapar en känslomässig distans till klienter/patienter (a.a. s.32). ”En objektiv inställning till andra fungerar som emotionellt självförsvar” (Maslach, 1985, s.13). Maslach kallar den aspekten *depersonalisation*, individen är likgiltig, kylig och hänsynslös gentemot andras behov (Maslach och Leiter, 1999).

Otillräcklighet

Det sista stadiet i utbrändhetsprocessen är känslan av otillräcklighet. Människan har här börjat tvivla på sig själv och trots att personen arbetar en hel dag blir det inte speciellt mycket arbete gjort. En arbetsuppgift som normalt skulle gå smidigt att genomföra kan nu synas helt övermäktig. En person som tidigare brann för sitt arbete känner sig nu utmattad istället för energisk, cynisk istället för engagerad och otillräcklig istället för effektiv. Personen känner sig utmattad och har inte ork eller energi till att vara trevlig mot andra människor. Denna upptäckt leder till en känsla av att ha misslyckats med sitt arbete. Som en följd kommer dåligt självförtroende. I det här skedet blir många deprimerade och ser utbrändheten som en personlig kris och ett personligt misslyckande och i stället för att söka efter fel i arbetsmiljön söker de upp en psykolog eller terapeut (a.a. s.33). Detta stadium kan jämföras med Maslach tidigare benämning *nedsatt personlig prestation*.

Maslach och Leiter tar även upp aspekter på den personliga funktionen och menar att utbrändhet kan förorsaka fysiska problem såsom huvudvärk, mag- och tarmsjukdomar, högt blodtryck, muskelspänning och kronisk trötthet. Utbrändhet kan leda till psykiska åkommor i form av ångest, depression och sömnsvårigheter. En del ökar intaget av alkohol och droger för att klara stressen (a.a. s.34). Författarna menar att de drabbades känsla av utmattning och negativa känslor också påverkar deras relationer med vänner och familj. Som ett resultat av utbrändhet och dess negativa känslor kan sociala relationer ödeläggas. Maslach och Leiter beskriver vanliga samtal laddade med fientlighet och irritation och vardagliga sociala möten som blir till obehagliga händelser. Ur fientlighet föds mer fientlighet. Människor i omgivningen drar sig undan den utbrände, medan den utbrände kan tycka att detta är skönt då han är trött på människor. Oengagemang och distansering blir därför typiskt vid utbrändhet menar författarna (Maslach och Leiter, 1999).

2.1.3 Utbrändhet – inget personligt problem?

Maslach och Leiter bemöter den, som de anser vanliga, uppfattningen att de som drabbas av utbrändhet är svaga personer som inte klarar av yrkeslivet och dess krav. De som drabbas anses dessutom oresonliga och ”vissa klagar på allt”. För andra är utbrändhet en psykisk störning eller en depression hos personen som drabbas. Även problem i familjen ses som en orsak till att någon drabbas. Bakom alla dessa åsikter, menar författarna, ligger en populär men felaktig uppfattning att utbrändhet är den enskilda människan fel (a.a. s.51). De tror att denna uppfattning är populär beroende på att många människor upplever utbrändhet personligen och har en tendens att söka personliga lösningar som terapi eller att byta yrke mitt i livet. De anser även att det är troligt att chefen eller förmannen ser en inkompetent eller omotiverad anställd, när det i själva verket är en utbränd person de har framför sig. Chefen ser inte det emotionella kaos av konflikter och krav som den anställde har inom sig, menar de. Skillnaden i perspektiv kan lätt leda till misstolkningar, kommunikationsbrister och ytterligare konflikter (a.a. s.51).

Maslach tar dock i sin forskning upp vissa personliga egenskaper som en orsak till utbrändhet (Maslach, 1985, s.73). Hon menar att inre egenskaper avgör hur någon hanterar yttre emotionella stressfaktorer som i sin tur förklarar varför A blir utbränd i en viss miljö medan B inte blir det. Inre egenskaper spelar också en roll vid yrkesval. De personliga inre egenskaperna är särskilt betydelsefulla i arbete med människor hävdar Maslach. När det gäller kön menar Maslach att män och kvinnor har i stort sett samma erfarenhet av utbrändhet (a.a. s.75). De små skillnader som finns är att kvinnor tenderar att uppleva emotionell utmattning intensivare och något oftare än män. I gengäld får män lättare en depersonaliserad och känslökall inställning till de människor de arbetar med. Variationerna kan vara ett resultat av manliga och kvinnliga könsroller som delvis har sitt ursprung i uppfostran (a.a. s.75). När det gäller etnisk bakgrund menar Maslach att det finns en påfallande skillnad i utbrändhet mellan färgade och vita i USA. De färgade blir inte lika ofta utbrända som de vita (a.a. s.76). En orsak till detta kan sökas i personernas bakgrund. Färgade kommer många gånger från sammanhang där man lägger större vikt vid familje- och vänskapsband och direkta personliga relationer. När det gäller ålder menar Maslach att det finns ett tydligt samband mellan ålder och utbrändhet (a.a. s.77). Inom yrken som arbetar med människor är utbrändhet vanligare bland yngre personer. De har för det mesta mindre arbetslivserfarenhet, människan blir med tiden mer mogen och stadgad, får ett mer balanserat perspektiv och hemfaller inte så lätt till de ytterligheter som leder till utbrändhet. Det finns även ett samband mellan utbrändhet och

civilstånd. Ensamstående upplever utbrändhet oftare än gifta. Familjen fungerar många gånger som en känslomässig resurs. Risken för utbrändhet ökar också för barnlösa. Har man en familj att försörja är man ofta mer realistiskt inställd till anställningstrygghet, lön och förmåner än en barnlös som är mer fri att flytta eller byta yrke om påfrestningarna blir för stora (a.a. s.78).

2.2 Asplunds perspektiv

Som tidigare nämnts är även Johan Asplund, precis som Maslach, en som forskar kring utbrändhet ur ett socialpsykologiskt perspektiv. Asplund skriver i boken *Det sociala livets elementära former* från 1987, att man när det gäller utbrändhetsforskning bör studera hur samhället förändras över tid och hur det har påverkat människan vad gäller utbrändhet. Han ifrågasätter om utbrändhet alltid har existerat eller vad det beror på att det uppmärksammats på senare år. Asplund skriver att det antagligen rör sig om ett relativt nytt fenomen. Han menar att det inte fanns någon utbrändhet i det förindustriella samhället, i varje fall inte som allmänt fenomen (Asplund, 1987, s.139).

Upplägget i Asplunds bok är att han med viss kritik bemöter Maslach i hennes teori kring utbrändhet.

Asplund menar att Maslach i sin bok *Utbränd – en bok om omsorgens pris* riktar sig främst till socialarbetare men även lärare, sjuksköterskor, poliser och andra som arbetar med människor. Han drar slutsatsen att Maslach menar att man hotas av utbrändhet om man arbetar med någon form av vård, omsorg, behandling, undervisning, service eller övervakning. Asplund poängterar att samtliga av de yrken som berörs är relativt nya företeelser (a.a. s.140). Maslach betonar att utbrändhet hänger samman med social interaktion. Asplund menar att vad som kännetecknar 1900-talet och framförallt senare årtionden är en vådsam expansion av yrken och funktioner som kan sägas kopplas till just social interaktion (a.a. s.140). Han menar att efterfrågan på social interaktion i våra dagar hela tiden är större än tillgången på den. Det är i denna situation som utbrändhet blir till ett akut och utbrett problem.

Samhällsutvecklingen idag har lett till att den abstrakta socialiteten breder ut sig. I dagens samhälle tilldelas vi roller och ”så snart jag uppfattar mig som rollinnehavare har jag övergått från att uppfatta mig som konkret person till att uppfatta mig som abstrakt samhällsvarelse” (a.a. s.174). I det förindustriella samhället ägnade man sig åt sina sysslor, man spelade inga

abstrakta roller enligt Asplund. Han menar vidare att i dag ägnar vi oss åt våra sysslor och spelar roller. Asplund skriver att ”inom ramen för abstrakt socialitet finns ingenting annat än abstrakt socialitet” (a.a. s.171). Där pågår ingen målinriktad och specifik verksamhet. ”Interaktionen har inget yttre syfte och handlar inte om någonting annat än sig själv” (a.a. s.171). Abstrakt socialisation leder till utbrändhet, som enligt Asplund är detsamma som avsaknad av känslor. Han beskriver att samhällsutvecklingen leder till att människan antingen tappar känslorna eller socialiseras in i ett samhälle utan känslor. Asplund använder sig av termerna *känslorbortfall* och *känslostopp*, men han förklarar att de ligger i linje med Maslach termer utmattning, avpersonalisering och nedsatt prestationsförmåga (a.a. s.144). Han betonar dock att de termer han använder ska betraktas som mer neutrala i sammanhanget.

Asplund tar i sin bok inte upp speciellt många anledningar till vad som orsakar utbrändhet, han diskuterar mer kring vad utbrändhet är. Han nämner dock några orsaker. Maslach betonar att utbrändhet bland annat kommer från avsaknad av positiv feedback. Asplund menar dock att det är frånvaron av feedback överhuvudtaget som kan vara en orsak eller utlösande faktor. Han menar att en socialarbetares klienter kan vara arga och missnöjda, de kan bråka och uppträda hotfullt men det finns ingen direkt anledning att tro att sådan ”negativ” feedback skulle leda till utbrändhet. ”Har man en upplevelse av att bli bemött som om man inte fanns, så befinner man sig verkligen i riskzonen för utbränning – eller upplevelsen av att inte finnas är redan en fullt utbildad utbränning” (a.a. s.149). Han skriver vidare att ”frånvaron av varje form av feedback leder till att man själv upphör att avge livstecken, och i den processen förtunnas det affektiva livet och dör till slut helt ut” (a.a. s.150). Asplund ”översätter” utbrändhet som följer; ”utbränning uppstår när den sociala responsiviteten bortfaller, vänds till sin motsats och blir till asocial responslöshet” (a.a. s.150). Han menar att utbrändhet inte bör uppfattas som liktydigt med att ett förråd av känslor minskar eller förbrukas. Det finns inget sådant förråd enligt Asplund. Utbrändhet är en process som i viss mening sker utanför individen.

Asplund betonar att utbrändhet inte ska förväxlas med trötthet. Han menar att en stor del av forskningen kring utbrändhet fokuserar på framförallt kvinnor och att man ibland i forskningen kommenterar kvinnornas speciella utsatthet då de ses som dubbelarbetande om de både tar hand om familjen och förvärvsarbetar. Asplund menar att ingen dubbelarbetande kvinna borde kunna undgå att bli trött, men att trötthet inte ska likställas med utbrändhet. Han

menar vidare att mot trötthet finns det en lösning, nämligen vila. Mot utbrändhet hjälper det inte att bara vila (a.a. s.174).

2.2.1 Utbrändhet – ett mellanmänniskt problem

Asplund skriver vidare att utbrändhet är ”en patologi i den mellanmänniska sfären, en rent interpersonlig förarglighet” (a.a. s.151). Han menar att av begreppsliga skäl kan inte en snickare, kock eller författare bli utbränd, eftersom utbrändhet inte är en beteckning som hänvisar till snickarens förhållande till snickerier, kockens förhållande till matlagning eller författarens förhållande till skrivelser (a.a. s.151). Han säger samtidigt att det är fullt möjligt att någon inom en snar framtid kan göra gällande att utbrändhet förekommer inom alla yrken, funktioner och sysselsättningar. Asplund skriver att vi då inte ska bry oss om dem som hävdar det, han vidhåller att utbrändhet hänvisar till rent mellanmänniska förhållanden (a.a. s.151). Asplund avslutar kapitlet med att utbrändhet är en patologi som drabbar abstrakta individer i ett abstrakt samhälle. Uppkomsten av en ren socialitet är en förutsättning för ett flertal tidstypiska företeelser, däribland utbrändhet (a.a. s.152).

Asplund menar vidare att den likgiltighet individen känner i utbrändhetsprocessen inte behöver ha föregåtts av ett stort engagemang hos individen, personen kan ha varit likgiltig från början. Människor kan också växa in i likgiltighet på samma sätt som man växer in i många andra förhållanden, vilka existerar i viss mening före oss och oberoende av oss. Asplund menar att det som kan beskrivas som utbrändhet handlar mer om förändringar i samhället som påverkar interaktionen mellan oss människor, i stället för att handla om vissa människor och situationen i deras arbete. Han beskriver det som att;

”utbrändhet orsakas av en samhällsutveckling som leder till att människor ser varandra som abstrakta samhällsvarelser i det rena och tomma samhället istället för att vi ser på varandra som medmänniskor. Interaktionen mellan abstrakta samhällsvarelser som tilldelats sina roller och sköter sina sysslor blir responslös” (a.a. s.172).

Så länge den konkreta sidan dominerar över den abstrakta behöver dock ingen bli utbränd enligt Asplund (a.a. s.173).

2.3 Söderfeldts perspektiv

År 1997 kom Marie Söderfeldt ut med sin doktorsavhandling *Burnout?* Söderfeldt ställer begreppet utbrändhet på ända genom att anse att det inte existerar som en sjukdom, utan att

det är en social konstruktion. Söderfeldt menar med det att om tillräckligt många tror att utbrändhet verkligen finns kommer det att få sociala effekter, även om det inte existerar. Det kommer då att existera socialt som en konsekvens av tron. Söderfeldt säger vidare att man i den mesta utbrändhetsforskningen i praktiken menar emotionell utmattning när man talar om utbrändhet. Söderfeldt poängterar att trötthet och utmattning inte bör jämföras med begreppet utbränd (artikel i skolliv, www.skolliv.nu/93/02_08.htm). Detta ligger i linje med Asplunds resonemang där han beskriver att till exempel en dubbelarbetande kvinna har svårt att undgå att bli trött, men att det inte ska förväxlas med utbrändhet.

I avhandlingen *Burnout?* ville Söderfeldt få svar på frågorna a) vad är utbrändhet? och b) vad orsakar utbrändhet? Söderfeldts studie är en av de mest omfattande empiriska studier som gjorts kring utbrändhet. Söderfeldt kritiserar väsentliga uppfattningar kring utbrändhet och synen på utbrändhet som ett syndrom. Från idén om ett syndrom väljer Söderfeldt Maslach Burnout Inventory (MBI), för att kunna operationalisera utbrändhetssyndromet. Syndromet innehåller där tre kausala komponenter; *emotionell utmattning* som leder till *avpersonalisation* som leder till en känsla av *reducerad personlig prestation*. Söderfeldt utvärderar mätmetoden MBI psykometriskt² genom en surveystudie³ av anställda inom försäkringskassan och socialtjänstens individ och familjeomsorg.

Jag har valt att ta med den diskussion som Söderfeldt för kring syndrom kontra social konstruktion samt vad ett syndrom egentligen innebär. Det är en viktig del att belysa för att förstå hennes perspektiv på utbrändhet.

2.3.1 Syndrom

Traditionellt definieras ett syndrom som ett patologiskt tillstånd med ett kluster av återupprepade symtom (Weber och Scharfetter i Söderfeldt, 1997, s.38). Weber och Scharfetter exemplifierar konstruktionen av ett syndrom med ett psykiatriskt fall. De menar att syndromet är primärt konstruerat av psykiatern med intentionen att forma kliniska typer och bygga upp en psykopatologisk gestalt. Vilken underliggande princip tillåter ett antal symtom att bli kallade syndrom? De menar att inom medicin är det den patologiska processen som gör att symtom uppkommer. Dessa symtom är välkända för många somatiska sjukdomar

² En mätning och kvantitativ analys av psykologiska fenomen.

³ En beskrivande eller förklarande undersökning av intervju- eller enkättyp, baserad på ett representativt urval (Svenning, 1999, s.75).

och man kan där etablera kausala lagar. Inom psykiatri däremot är det annorlunda anser de då man inte kan observera de underliggande principerna. När liknande mönster av symtom har observerats hos ett flertal patienter, kan antagandet om gemensamma ursprung göras och det är ändamålsenligt att kalla de symtomen för ett syndrom (Weber och Scharfetter i Söderfeldt, 1997, s.38).

2.3.2 Resultat från Söderfeldts studie

Söderfeldt kommer i sin undersökning fram till att personlig prestation inte samvarierar med de andra två MBI-komponenterna, vilket gör att hon helt utesluter personlig prestation från sin analys. Sin avhandling koncentrerar hon istället å att undersöka relationen mellan emotionell utmattning och avpersonalisation. Hon undersöker de två komponenterna genom att relatera dem till olika analytiska nivåer; psykofysiologi, socialpsykologi och organisationspsykologi tillsammans med arbetsrelaterad stressteori och teorin om människoserviceorganisationer. Söderfeldt påvisar två helt olika mekanismer bakom utvecklingen av de två MBI-komponenterna. Hon menar att det motsäger den generella enighet som råder kring utbrändhetsforskning. Söderfeldt drar slutsatsen att det så kallade utbrändhetssyndromet istället är en artificiell social konstruktion. Hon tillägger dock att emotionell utmattning och avpersonalisation är äkta fenomen men med olika orsaksursprung.

På följande sida presenteras resultatet av Söderfeldts studie.

Resultat och översikt över emotionell utmattning och avpersonalisering från Söderfeldts studie;

+ positivt och – negativt samband	Emotionell utmattning	Avpersonalisering
<u>Krav, kontroll och strain⁴</u>		
Känslomässiga krav	+++	
Känslomässig strain	++++	
Rollkonflikt	+	++
Möjlighet att se resultat av sitt administrativa arbete		+
Möjlighet att se resultat av sitt arbete gentemot klient		--
Handlingsfrihet		-
<u>Arbetsrelaterade Faktorer</u>		
Psykosocialt klimat	-	
Socialt stöd från chef	-	
Chef	-	
Känslor av isolering i arbetet	+	
Erfarenheter av hot/våld		+
Lite klientkontakt		-
Socialbidragsarbete	-	++
Rehabiliteringsarbete		-
<u>Individrelaterade faktorer</u>		
Civilstånd – gift	-	
Självförtroende	-	-
Kön – kvinna		-
Ålder < 35 år	-	+
Låg utbildning		-
Avpersonalisering	+++	
Emotionell utmattning		++++

(artikel i Skolliv, www.skolliv.nu/93/02_08.htm)

⁴ Strain är en kombination av höga krav och låg kontroll enligt Söderfeldt.

Ett huvudresultat är att olika faktorer ligger bakom emotionell utmattning respektive avpersonalisering. Man kan dock se i tabellen att det finns ett starkt självständigt samband mellan emotionell utmattning och avpersonalisering. Söderfeldt definierar både känslomässiga krav och känslomässig strain som stressfaktorer relaterade till arbetet (Söderfeldt, 1997, s.283). I tabellen kan man tydligt se att de har en stark koppling till emotionell utmattning medan det inte finns något samband med avpersonalisering.

Söderfeldts uppfattning är att resultaten i hennes studie tyder på att teorin om ett utbrändhetssyndrom inte håller. Medan en del forskare menar att utbrändhet är ett socialt problem som först existerar i den sociala verkligheten och sedan upptäcktes av forskare och teoretiker, anser Söderfeldt att utbrändhet snarare är en konstruktion av forskare applicerad på den sociala verkligheten (a.a. s.284). Söderfeldt är noga med att poängtera att detta inte betyder att hon betvivlar att Maslach och andra forskare mött utmattade och cyniska människor inom människoserviceorganisationer. Vad Söderfeldt ifrågasätter är att man förenar de tre fenomenen emotionell utmattning, avpersonalisation och reducerad personlig prestation till en slags gemensam enhet (a.a. s.284).

Vidare för Söderfeldt ett resonemang kring det faktum att någonting är en social konstruktion inte automatiskt betyder att det inte existerar, men hon menar att det får sin existens på ett underligt sätt och refererar till en annan forskare, Walker, som anser att definitioner av utbrändhet är en produkt av vetenskap och media. En tolkning av social konstruktivism är ”uppfattningar utan initialt empiriska referenser som kan påverka den sociala verkligheten och på så vis återopas” (Brante i Söderfeldt, 1997, s.47). Söderfeldt framhåller att resultatet av hennes forskning inte automatiskt ger anledning att ifrågasätta existensen av emotionell utmattning och avpersonalisering. De visar endast att dessa fenomen inte är speciellt nära relaterade till varandra.

Söderfeldt menar att Maslach formulerar en idé om sambandet mellan symtomen då hon beskriver utbrändhet som ett syndrom bestående av emotionell utmattning, avpersonalisering och personlig prestation.

Söderfeldt skriver att utbrändhet bör ses som en social konstruktion och inte som ett syndrom. Trots det har konceptet utbrändhet fått referens och används av professionella inom människovårdande yrken och organisationer. Utbrändhet kan inte enkelt avfärdas som en

idealistisk social konstruktion, även om det säkerligen är möjligt att begreppet påverkar dessa utövare och styr in dem på oönskade vägar, menar Söderfeldt. Hon ser emellertid inte utbrändhet endast som en social konstruktion utan medger att det finns människor med symtom beskrivna som utbrändhet. Hon säger vidare att det inte uteslutande är ett mentalt fenomen, utan hon ser det som om utbrändhet har blivit felkonstruerat för att kunna passa förklaringsmodeller på en psykologisk nivå, i stället för att hitta förklaringar socialt.

Sammanfattningsvis kritiserar alltså inte Söderfeldt Maslach teorier kring utmattade och cyniska arbetare i servicesektorn, vad hon ifrågasätter är om det finns belägg för att sätta samman de tre fenomenen emotionell utmattning, avpersonalisation och reducerad personlig prestation till en gemensam enhet, ett syndrom. Söderfeldt menar att Maslach genom sin forskning inte har kunnat bevisa detta empiriskt. Söderfeldt betonar att om resultatet av hennes forskning hade stöttat Maslach processmodell hade det kanske spelat en roll i en process för att öka acceptansen för utbrändhet inom professionen socialt arbete och psykologi och kanske till och med inom medicin. Söderfeldt menar att hennes resultat istället visar på att man borde vara återhållsam med acceptandet av ett utbrändhetssyndrom inom alla professioner (a.a. s.285).

2.4 Freudenberg och Norths teori

Freudenberg och North är två forskare som betonar individens egen betydelse för utvecklandet av utbrändhet. De går bland annat in på individens bakgrund såsom uppfostran och familjeförhållanden (Freudenberg och North, 1986, s.64). De beskriver den individuella dynamiken bakom utbrändhet och de psykologiska orsakerna till varför fenomenet uppstår, samt den process som gör att utbrändhet utvecklas. Författarna beskriver i boken *Att inte räcka till*, en symtomcykel med tolv stadier i utvecklandet av utbrändhet. Hur intensivt och långvarigt ett stadium blir beror på varje individs situation, personlighet, självuppfattning, familjesituation och förmåga att hantera stress. De menar att flera av symtomen kan vara normala och mänskliga reaktioner på olika skeenden i livet. De betonar vidare att en person kan uppleva symtom från flera stadier samtidigt och att utvecklingen inte behöver följa precis såsom stadierna är numrerade (a.a. s.31).

2.4.1 Symtomcykel vid utbrändhet

1. Individens har ett *tvångsmässigt behov av att hävda sig*. Personen känner att den måste lyckas och segra. Det är inte ovanligt att personens önskan att hävda sig till en början

upplevs som något positivt. Det är när önskan blir till tvång och ger upphov till obehag som man är inne i första stadiet i cykeln.

2. Ett *intensivare engagemang*. Personen vill inte längre delegera uppgifter utan gör allt själv för att ha full kontroll. Tvånget som har fått fäste i personen förväxlas lätt både av den drabbade och av omgivningen som samvetsgrannhet, noggrannhet, beslutsamhet och hängivenhet.
3. *Subtil uppoffring* av personliga behov. Personen känner sig jagad av krav. Tendensen att skjuta upp saker är ett viktigt tecken på utbrändhet. Ett annat symptom på det här stadiet kan vara att individen tappar sinnet för humor. Individen kan uppleva det som slöseri med tid att sitta och lyssna på kollegornas vitsar och roligheter.
4. *Konflikter och behov avfärdas*. På det här stadiet börjar individen i regel förstå att han har problem. Detta blir en konflikt för individen då det hotar den tvångsmässiga verksamheten. Då upprättas snabbt nya försvarsmekanismer för att hålla konflikten omedveten. Individen blir allt mer avskärmad från sitt jag då han inte bryr sig om sitt fysiska tillstånd speciellt mycket. Ett symptom här är en verklig trötthet.
5. *Värdeskalen påverkas*. I detta stadium börjar det bli svårt att skilja på det väsentliga och oväsentliga i livet. Tidsuppfattningen förvrängs och tiden pressas ofta ihop till det närvarande för tillfället. Värdeskalen förändras och allt mäts i värde efter hur det uppfattas eller bekräftas i partner, barn, hem, klädsel, materiella saker och kompetens i arbetet. Det viktigaste för individen är att ha kontroll över sig själv och andra och att allt är i perfekt ordning. I detta stadiet börjar ångesten hos individen i regel bli allt mer störande och man börjar få svårt att bedöma vad som verkligen är viktigt.
6. *Förnekandet ökar*. Som ett försvar mot verklighetens hårda krav börjar individen omedvetet förneka känslor, rädsla och besvikelse. Världsopfattningen blir ytterst begränsad genom ens rigida tänkande. Individen förnekar sina mänskliga behov utan att inse vidden av sina problem. Isolering är vanligt och individen saknar energi och förmåga att lyssna på andra. Personen blir också lätt otålig när andra människor upptar ens tid, man vill tillbaka till det man anser viktigare.
7. *Bristande engagemang*. Nu börjar individen även förneka sina känslor. Personen kan avskilja sig från omgivningen psykiskt och sedan också från sig själv. Personen känner sig tom och kan bara definiera sig i att han behövs. När individen förlorar kontakten med sig själv är det lätt att han driver bort sina medmänniskor eller blir allt för trött för att svara på yttre krav och därmed känner sig värdelös. Skräcken personen börjar känna över att inte få kontakt med personer i omgivningen kan driva personen

till ökat alkoholintag eller andra former av missbruk. I det här stadiet är det vanligt att individens beteende blir allt mer uppenbart för honom själv och omgivningen.

8. *Märkbara förändringar i beteendet.* I det här stadiet har individen svårt att ta kritik. Omdömesförmågan är störd, andras omtanke tolkas lätt som angrepp och man är svår att komma nära. Ens omgivning börjar tycka att man är manisk och svår att få lugn. I det här stadiet har individen inte mycket känsla kvar för att uppfatta andra korrekt eller visa empati. Ofta märks det i personens ordval då man använder grövre ord om sina arbetskamrater eller vänner. Nu har individens beteende förändrats så pass mycket att omgivningen blir varse situationen.
9. *Avpersonalisering.* Detta är en allvarligare form av den tidigare kontaktlösheten. Förnuft och logiskt tänkande fungerar oftast inte längre. Andra människor uppfattas som vaga gestalter och tidsuppfattning existerar knappast längre. Omdömet har slutat att fungera. Individen fungerar, men bara på rutin. Känslorna är avskilda från verkligheten och beteendet uppvisar kyla, otillräcklighet och isolering. Det finns inte längre mycket mening och sammanhang i personens liv.
10. *Tomhet.* Avpersonaliseringen leder till tomhet. Personen känner sig ihålig och meningslös. Utmärkande för detta stadium är att individen tar till allt som tillfälligt kan döva sinnen och tränga bort den hotande tomheten. Personen känner sig misslyckad i livet. Ensamheten kan upplevas som ren tortyr då man är tvungen att se sig själv. Fobier och panikattacker kan uppkomma. Yttervärlden uppfattas som skrämmande och farlig. För många spelar mat i detta stadium en stor roll, då individen åter känner han sig mindre tom.
11. *Depression.* Nu har individen ofta tappat intresset för allt. Livet ter sig meningslöst även om nya situationer och upplevelser tillfälligt kan muntra upp. Individen har tappat hoppet om framtiden. Utmattnings och förtvivlan är de dominerande känslorna. För en del kommer tanken på självmord smygande. Många orkar inte ta emot tröst längre, andra kan inte gråta medan en del inte kan sluta gråta.
12. *Total utmattnings.* Nu har individen nått utbrändhetens kulmen. Det finns inte längre något jag för individen. De tvångsföreställningar som fanns initialt har förlorat sitt skimmer. Livet ter sig meningslöst och den fysiska och psykiska utmattnings kan innebära fara för individens liv. Nu måste individen tillåta sig att ta emot hjälp, personen är i en allvarlig kris och detta stadium är en sista larmsignal (Freudenberger och North, 1986, s.99).

Författarna vill sammanfatta utbrändhet som en utmattning på grund av överdrivna krav (från individen själv och/eller från familj, arbete, vänner, värdesystem eller samhälle) som uttömmar individens energi, försvarsmekanismer och inre resurser (a.a. s.22).

Författarna beskriver ett antal symtom som kvinnor (och även män) under ständig stress kan råka ut för. De menar att stressen leder till utbrändhet. Vanliga symtom kan vara migrän, magproblem och ryggproblem. Andra symtom kan vara återkommande förkylningar, utslag, yrsel, sömnlöshet, magsår och även hjärtbesvär. För att dämpa symtomen på utbrändhet menar författarna att det inte är ovanligt att den drabbade tar till alkohol eller droger (a.a. s.30).

2.4.2 En kvinnlig inriktning

Det bör betonas att boken *Att inte räcka till* är skriven till och för kvinnor (a.a. s.9).

Författarna har koncentrerat sig på kvinnor och utbrändhet, vilket gör att den inte kan betecknas som generaliserbar på befolkningen i stort. Författarna hävdar att kvinnor ofta drivs djupare in i utbrändhetens stadier därför att de inte vet hur de ska hantera symtomen (a.a. s.10). Freudenberg och North poängterar tidigt i boken att kvinnors ålder inte har något samband med risken att drabbas av utbrändhet. De menar att yngre och äldre drabbas i lika hög grad (a.a. s.11). De nämner vidare att de kvinnor som riskerar att drabbas av utbrändhet är av den företagsamma typen, de är inte nöjda med den vanliga tryggheten och med stillastående. Författarna säger att kvinnor som lider av utbrändhet är människor som vill kämpa och uppnå sina mål. De har vidare höga förväntningar både på sig själva och på omgivningen. De ger aldrig upp, de är väldigt beslutsamma, begåvade och fulla av resurser. Författarna menar att det är just förmågan att alltid hitta utvägar som gör att det går snett. När det inte finns några riktlinjer eller mönster för handlandet återstår bara att uthärda. Just här kan utbrändhetsprocessen få sitt fäste enligt författarna (a.a. s.21).

Freudenberg och North betonar vidare uppfostrans betydelse för utvecklandet av utbrändhet. De menar att just eftersom man är kvinna innebär ens uppfostran att man fick vissa förväntningar på tillvaron, som senare tar sig i uttryck i livet med individuella skillnader beroende på hur ens familj fungerade, ens egna intressen med mera. Senare i livet påverkas man av familj, kultur, den politiska miljön och massmedia. Författarna menar att de flesta kvinnor som kämpar med utbrändhet förbryllas över dessa frågor. De vill veta hur de ska få sin uppfostran att gå ihop med den nya medvetenheten. Detta är, enligt författarna, en fråga

som är specifik för kvinnor (a.a. s.40). Det finns flera mekanismer inom familjen som leder till utbrändhet. Det kan vara allt från att man vuxit upp med kritiska och krävande föräldrar, man hade syskon som var med privilegierade eller man kände sig tvingad att hålla sina fantasier och framtidsplaner för sig själv. Sådana här saker kan i framtiden leda till inre stridigheter med det förflutna, vilket i sin tur kan vara en bidragande orsak till utbrändhet (a.a. s.64).

Författarna skriver vidare att en av de viktigaste faktorerna vid utbrändhet är den dagliga stressen. En person som utsätts för alltför hård stress under en kortare tid blir lynnig och lättretlig. Fortsätter den dagliga stressen under en längre tid börjar energikällorna tryta och utbrändhet är ett faktum (a.a. s.27). En annan orsak är maktlöshet. Orsakerna ligger ofta i förväntningar från samhällets sida – positioner och definitioner som vår kultur tilldelar kvinnor. Författarna exemplifierar med att kvinnor många gånger utestängs från maktpositioner och måste arbeta mycket hårt för att komma dithän och för att göra sig synliga över huvud taget. När de väl har nått målet känner de ofta att de måste arbeta dubbelt så hårt som männen för att visa sin rätt att stanna kvar (a.a. s.56). Maktlöshet kan lätt övergå till vrede och frustration som leder till en känsla av meningslöshet (a.a. s.58).

Freudenberger och North gör vidare en uppdelning av utbrändhet i arbetslivet (a.a. s.131) och utbrändhet inom ett förhållande (a.a. s.206). Jag kommer inte att gå in på de olika områdena specifikt, då det inte är relevant för att besvara uppsatsens syfte. Författarna menar vidare att symtomen på utbrändhet är likartade oavsett vilken typ av utbrändhet en person drabbas av (a.a. s.207). Det kan bara vara värt att nämna att författarna alltså inte bara anser att utbrändhet förekommer i yrkeslivet.

2.5 Hallstens teori

I Jenners bok *Att hålla lågan levande – Om bemästrande av utbrändhet* från 1989 har Hallsten, som är psykolog och forskare, skrivit ett kapitel om vad han anser att utbrändhet är (Hallsten, 1989, s.17). Hallsten för ett resonemang kring de två olika perspektiven, socialpsykologiskt och individualpsykologiskt, som används inom utbrändhetsforskning. Hallsten menar att det socialpsykologiska perspektivet fungerar väl när det gäller att förklara skillnader i förekomst av utbrändhet mellan olika organisationer och verksamheter. Däremot fungerar det inte för att förklara eventuella skillnader mellan två personer inom samma yrke och med likartade arbetsuppgifter (a.a. s.18). För det sistnämnda menar han att ett

individualpsykologiskt perspektiv fungerar bättre samtidigt som det har svårare att förklara skillnader i utbrändhet mellan olika organisationer och yrken.

Hallstens egen definition av utbrändhet är att;

”Burnout är en konsekvens av en strävan att söka förverkliga sig själv, att skapa en identitet och mening i tillvaron via verksamheter, uppgifter eller arbete. Burnout är resultatet av en process som yttrar sig i förändrat engagemang inför verksamheten och i ändrade hållningar till omvärld, framtid och den egna personen. Processen förutsätter ett initialt, aktivt förhållningssätt. Processen har en krisliknande karaktär och kan resultera i stagnation eller utveckling. Fenomenet kan förstås utifrån, och har sitt ursprung i, samhälleliga förhållanden som arbetsliv, värderingar och uppfostran”(a.a. s.19).

Hallsten anser att det är två aspekter som bör betonas i definitionen. Det ena är processtanken. Utbrändhet utmärks genom sitt förlopp, genom att det sker en förändring över tid. Han menar att utan att veta vad som föregått en uppsättning symptom på utbrändhet går det inte att fastställa att utbrändhet är aktuellt (a.a. s.19). Den andra aspekten är anpassningsmönstret. Hallsten menar att utbrändhet förutsätter ett aktivt eller pseudoaktivt anpassningsmönster inför ett problem eller en uppgift. Med ”(pseudo-) aktivt” anpassningsmönster menar Hallsten att personen upprättar en eller flera mål-medel relationer för sitt eget handlande (a.a. s.19). Personen har ett mål han vill uppnå och han har en idé om vilka medel som behöver användas för att nå målet. Hallsten ser dock problem i individens anpassningsmönster eftersom de ofta är stela och gränslösa och inte förändras genom negativa erfarenheter. Individen tar lätt skada av anpassningen och självbevarelsedriften blir delvis satt ur spel. Detta anpassningsmönster bidrar till de negativa effekterna vid utbrändhet som utmattning, nedstämdhet och negativism (a.a. s.20).

2.5.1 Utbrändhetsprocessen

I boken *Professional burnout: recent developments in theory and research* från 1993 presenterar Hallsten i ett kapitel en modell över utbrändhetsprocessen där faserna ”absorbing commitments” (uppslukande engagemang) och ”frustrated strivings” (frustrerande strävanden) bildar kärnaspekten av processen. Han introducerar vidare tre hypotetiska, interagerande faktorer som förklarar utbrändhetsprocessen. Dessa är *sårbarhet*, *målorientering* och en *motsägelsefull, hotfull omgivning*.

Hallsten menar att en viss grad av personlig *sårbarhet* är en nödvändighet för utvecklandet av utbrändhet. Som aspekterna ”absorbing commitments” och ”frustrated strivings”, i

utbrändhetsprocessen indikerar, är individen påtagligt uppslukad av en aktuell situation som man anser vara livsviktig. Individen uppfattar få möjligheter att skapa en positiv självkänsla. Hallsten menar vidare att det också är troligt att personen i fråga har haft någon problematisk erfarenhet som gör hans självförtroende känsligt för påfrestningar. Denna sårbarhet påverkar tolkningen av och reaktionen på svåra situationer. Hallsten menar att avsaknad av socialt stöd troligen är den huvudsakliga faktor som leder till sårbarhet.

En annan viktig del i utbrändhetsprocessen är den aktiva orienteringen mot långsiktiga mål, *målorientering*. Här finns en koppling till en tro på egna handlingar och ansvar. Individen tar egna initiativ och försöker lösa problemen som uppkommer. Individen förväntas vara aktiv, är driven av ambitioner och försöker nå mål som många gånger är omöjliga. Detta mönster, som Hallsten beskriver som pseudoaktivt, kan fortsätta så länge som individen inte helt givit upp försöken att skapa ett positivt självförtroende genom antagande av roller. Graden av målorientering kan uppskattas genom graden av uttryckt åtagande och uppvisad ansträngning avseende långsiktiga mål. Yrkesansvar och professionell utbildning anses relatera positivt till denna målorientering.

Den tredje faktorn i utbrändhetsprocessen som Hallsten refererar till är en *motsägelsefull omgivning eller miljö*. För professionella är några organisatoriska faktorer avgörande. Dels personlig och organisatorisk kompetens och resurser för att uppnå organisatoriska mål och en professionell standard, dels olika former av social support jämte delade värderingar och mål. Hallsten menar att utan organisatoriska problem är det inte sannolikt att utbrändhet uppstår som en process hos professionella.

De tre dimensionerna ovan används av Hallsten för att differentiera faser som är dominerande attityder, uppfattningar och copingmönster som människor kan visa som respons på arbete, miljö, framtid och sig själv.

2.5.2 Orsaker till utbrändhet

Lennart Hallsten har tillsammans med Bellaagh och Gustafsson under 2002 utkommit med rapporten *Utbränning i Sverige – en populationsstudie*. Rapporten bygger på en undersökning som har genomförts genom postenkäter riktade till ett urval om 7 056 personer boende i Sverige i åldrarna 18-64 år (Hallsten et. al., 2002, s.17). 69, 1 procent svarade på enkäten (a.a. s.22).

I rapporten framkommer det tydligt att Hallsten inte delar uppfattningen som många andra forskare har att utbrändhet alltid är kopplat till arbetslivet. Studien kan sammanfattas på följande sätt;

- 7,1 procent av totalgruppen och 5,7 procent av de förvärvsarbetande visade tecken på utbrändhet. Stressrelaterade långtidssjukskrivningar (>1 månad) rapporterades av 3,4 procent av totalgruppen och av 3,8 procent av den arbetande gruppen.
- Stressrelaterade långtidssjukskrivningar var klart mer frekvent bland dem som visade utbrändhet jämfört med dem som inte visade detta.
- Kvinnor, ensamstående och personer med utländsk härkomst hade större andelar i utbrändhet än respektive män, gifta/sammanboende och personer födda i Sverige. Något direkt samband mellan ålder och utbrändhet framkom inte i studien.
- Kvinnliga högre tjänstemän hade större andelar i utbrändhet än kvinnor i andra socioekonomiska grupper.
- En högre andel av personerna utanför arbetsmarknaden visade tecken på utbrändhet jämfört med personer på arbetsmarknaden. Det gällde framförallt helårssjukskrivna personer, arbetslösa och förtidspensionärer.
- Studerande visade utbrändhet i högre grad än förvärvsarbetande (men skillnaden var ej signifikant efter kontroll av individuella bakgrundsfaktorer).
- Utbrändhet förekom mer än dubbelt så ofta bland statligt anställda som bland anställda inom kommuner, landsting och privat sektor. De som arbetade inom offentlig administration hade störst andel i utbrändhet.
- Lärargrupper överlag erhöll höga utbrändhetspoäng.
- För personer som erfarit organisationsförändringar under senaste året var andelarna i utbrändhet högre än bland dem som ej varit med om sådana förändringar.
- Personer som befann sig i konflikt på arbetsplatserna och som blivit utsatta för mobbning hade mycket större andelar i utbrändhet.
- Subjektiva arbetsförhållanden som krav, kontroll, stöd etcetera visade betydande samband med utbrändhet.
- Personer på och utanför arbetsmarknaden, liksom kvinnor och män, visade överlag samma korrelationsnivåer mellan utbrändhet å ena sidan och hemförhållanden, ekonomi och kontextfria variabler å andra sidan.

- Subjektiva hemförhållanden bidrog klart till att förklara utbrändhet bland de förvärvsarbetande, men ingen förvärvsarbetande som överskred tröskelvärdet för utbrändhet påverkades enbart av negativa hemförhållanden (a.a. s.41).

I Hallstens rapport framkommer det att flera arbetslösa visade tecken på utbrändhet. Av knappt 5 000 tillfrågade personer hade sju procent arbetslösa tecken på utbrändhet jämfört med 5,7 procent av de förvärvsarbetande. Hallsten menar att internationellt och i forskning handlar utbrändhet om stress- och krisreaktioner som inte behöver leda till sjukskrivning. Hallsten menar att arbetslösa löper mer än dubbelt så stor risk att drabbas av utbrändhet jämfört med anställda (Artikel i Arbetsliv 020513 av Torbjörn Uhlin, www.prevent.se/arbetsliv/art/2666.shtml). Här kan man jämföra med Asplunds resonemang då han skriver att utbrändhet är ett rent mellanmänniskt problem. Han skriver vidare att om någon annan forskare hävdar att utbrändhet förekommer överallt ska man inte ta någon hänsyn till den informationen då den är felaktig.

Hallsten skriver vidare i artikeln att orsaken till utbrändhet är hot och hinder av kroniska stressorer under en längre tid. Det utvecklas till en risk när livsvillkor, yrkesutövning, självbild och försörjning blir hotade. Risken ökar enligt Hallsten när de centrala livsrollerna hotas och hindras.

2.6 Kalimos perspektiv

Kalimo gör i sin forskning ett avstamp i vad hon kallar kunskapsarbeten (knowledge jobs). Kalimo definierar kunskapsarbeten som mer omfattande och bredare än informationsarbeten. Hon ger dock inga exempel på några kunskapsarbeten. Enligt Kalimo är kunskapsarbeten karakteriserade av nya och ökade krav och möjligheter. Självständighet, möjligheter och krav på ny kunskap och inläring samt möjligheter till utveckling och innovation ökar inom kunskapsarbeten. Den ökande efterfrågan på personligt engagemang, förändringsförmåga, nya metoder och nya arbetssätt är karaktäristiskt för kunskapsarbeten menar hon. Kalimo anser dock inte att detta bara är av godo, utan då kunskapsintensiteten ökar i arbetet ökar också oron och intresset kring stress och utbrändhet (Kalimo, 1999, s.606).

Kalimo hänvisar till vad hon anser är den mest generellt använda teorin, att utbrändhet utvecklas som en konsekvens av långvarig stress på arbetet och definieras som ett tredimensionellt syndrom karakteriserat av energiuttömning (utmattning), ökad mental

distansering från sitt arbete (cynism) samt minskad professionell effektivitet (otillräcklighet). Kalimos ståndpunkt är att utbrändhet först uppmärksammades inom människoserviceyrken, men att det på senare tid blivit tydligt att utbrändhet även kan utvecklas inom många olika sorters arbetsituationer där människors resurser att anpassa sig och förmåga till coping inte räcker till (a.a. s.606).

Kalimo refererar också till en annan teori som kommit på senare år, nämligen rättviseteorin eller teorin om ömsesidighet. Denna teori förutsätter att utbrändhet beror på obalans mellan vad en person investerar i arbete och vad han får tillbaka, materiellt eller symboliskt. Teorin antyder att de arbetande antar en kostnadsförmånsanalys av sina arbeten. Om kostnaderna är konstant högre än det man får i utbyte och speciellt om situationen är värre i förhållande till andra människor, föreligger risk för utbrändhet. Här kan man dra en parallell till Maslach och Leiters resonemang om de sex oförenligheterna mellan människa och arbete.

2.6.1 Faktorer som bidrar till utbrändhet

Faktorerna som bidrar till utbrändhet kan vara många menar Kalimo. För hög arbetsbelastning, vilket egentligen är överdrivna kvalitativa och kvantitativa krav, är en av de mest betydande faktorerna som leder till utbrändhet. Hon menar vidare att det inte bara är arbetet i sig som bidrar till utbrändhet. Organisatoriska faktorer har också stor betydelse. Avsaknad av möjligheter att påverka sitt arbete och avsaknad av positiv feedback är andra kända faktorer som spelar in hävdar Kalimo (a.a. s.606). Även torftiga interpersonella relationer och andra faktorer som konsumerar energi kan förvärra situationen. Individuella faktorer spelar också roll enligt Kalimo, men diskuteras inte vidare (a.a. s.606). I studier av utbrändhet inom kunskapsarbeten måste man enligt Kalimo skifta betoningen från emotionell belastning relaterad till interpersonella kontakter till en mer kognitiv belastning typisk för informationsarbeten. Kalimo hävdar att de aktuella undersökningar som är tillgängliga pekar ut att nuvarande organisatoriska och individuella resurser som finns för att kunna handskas med belastningen av information i kunskapsarbeten är allvarligt hotade.

Kommunikation genom olika sorters information har lett till att det råder ett överskott av information på många arbetsplatser. Det är ofta svårt att hantera all information som tas emot. Kalimo refererar till en studie där man kom fram till att den största stressorn bland professionella inom databranschen var just ett överskott av information, vilket ledde till en lägre känsla av professionell kompetens. Samma undersökning visade också att

dataprofessionella led i större utsträckning av utbrändhet än vad en kontrollgrupp av andra professionella gjorde. Majoriteten av de i databranschen ansåg att det var omöjligt att hantera den stora volym av information som fanns tillgänglig för dem.

Kalimo belyser vidare det kontextuella sammanhanget och menar att arbeten är beroende av sitt sammanhang. Ofta är kunskapsorganisationer platta med relativt få formella strukturer och större möjlighet till självständighet. Yrken som delar vissa specifika homogena drag tenderar att utveckla egna professionella normer och subkulturer. Signaler tyder på att det redan börjar utvecklas en specifik kunskapskultur. En person måste vara inom räckhåll för ny information hela tiden. I retur passar det inte denna framväxande kultur att hålla pårigida scheman och räkna arbetstimmar. Kalimo kallar denna framväxande kultur för infoholismsamhället (a.a. s.607).

Kalimo anser att utbrändhetsforskning till största delen begränsat sig till faktorer relaterade till arbete och andra faktorer baserade på den inre dynamiken inom arbetsorganisationer. Kalimo vill utveckla densamma och även belysa de större sociala sammanhangen som hon menar har blivit åsidosatta. Kalimo pekar på de stora förändringarna som skett under 1900-talet, och menar att de emellertid gradvis ökat medvetenheten om betydelsen för dessa faktorer i diskussioner kring utbrändhet. En av de större trenderna på senare tid i arbetslivet har varit en ökning av arbetstimmar menar Kalimo. Hon refererar bland annat till undersökningar hon själv deltagit i vid institutet för arbetshygien i Finland, där man funnit att utbrändhet är mer vanligt bland dem som arbetade mer än 55 timmar i veckan. De som arbetade mest övertid var dessutom de med akademisk utbildning, vilket majoriteten av de med kunskapsyrken har. Kalimo menar också att det är viktigt utifrån perspektivet ”risk för utbrändhet” att en stor del av dem som arbetade övertid inte fick någon kompensation för de extra timmarna. Kalimo refererar här till rättviseteorin och anser att en sådan situation ökar risken för utbrändhet. Individer investerar av sin tid utan att få något tillbaka. Man har även funnit en stark korrelation mellan olika former av obalans mellan personlig investering och dess belöning och utbrändhet hos den finska populationen (a.a. s.607).

Kalimo hävdar även att företeelsen ”att arbeta mer” verkar vara en generell och global trend. Hon hänvisar till en rapport gjord av en expertgrupp på informationssamhället inom EU som visar att européer har ett 20-timmars underskott i veckan i deras så kallade tidsbudget. Kalimo menar att denna utveckling har ökat de stressrelaterade problemen. En paradox är att

samtidigt som trender visar att människor arbetar allt mer så är fortfarande antalet arbetslösa många. En annan paradox är att samtidigt som arbetsdagen tenderar att bli längre upplever människor mer och mer stress och tidspress på arbetet (a.a. s.608).

Kalimo för även ett resonemang om andra trender på makronivå som hon menar inte har blivit tillräckligt studerade inom utbrändhetsforskning. Bland annat har arbetsstyrkan blivit kraftigt reducerad som ett svar på den ekonomiska krisen i början av 1990-talet. Under denna period ökade efterfrågan på ny kunskap samtidigt som produktiviteten på marknaden minskade. Kalimo refererar till undersökningar som gjorts i Finland som påvisar att risken för utbrändhet var dubbelt så hög inom organisationer som hade implementerat personalreduktion som ekonomisk åtgärd (a.a. s.607).

Utbrändhet tenderar enligt Kalimo att bli permanent om man inte agerar. Kalimo är övertygad om att det behövs mer forskning kring ekonomiska faktorer som orsak till utbrändhet och dess konsekvenser (a.a. s.608).

3. Resultat: sammanställning och analys

I föregående kapitel presenterades en genomgång av olika teorier och perspektiv inom utbrändhetsforskning. Jag ska i detta avsnitt gå in på de olika forskarnas definitioner och teorier kring utbrändhet för att sammanställa och besvara syftet med uppsatsen. Den första frågeställningen jag ville ha svar på var vilka symtom som karakteriserar utbrändhet enligt tidigare forskning. Den andra frågeställningen var vilka orsaker det finns till utbrändhet på tre olika nivåer; individuellt, organisatoriskt och samhälleligt, enligt tidigare forskning. Varje forskares synpunkter och resonemang kring symtom och orsaker presenteras separat. Jag går inte in speciellt utförligt på författarnas resonemang i följande avsnitt, då det skulle bli en upprepning från resultatdelen om teorier och perspektiv.

Syftet är att presentera resultatet så att jag sedan kan göra en analytisk jämförelse utifrån samstämmighetsmetoden.

3.1 Sammanställning

3.1.1 Maslach och Leiter

Symtom: Författarna skriver att en första reaktion på utbrändhet är utmattning. Senare inträffar cynism. Personen blir likgiltig och distanserad och tappar intresset för sitt arbete. Efter det

kommer en känsla av otillräcklighet. Personen kan arbeta en hel dag utan att få speciellt mycket gjort. Flera blir vidare deprimerade. Kroppsliga tecken kan vara huvudvärk, mag- och tarmsjukdomar, högt blodtryck, muskelspänning och kronisk trötthet. Ångest och sömnsvårigheter samt ett ökat intag av alkohol eller droger är inte heller ovanligt.

Individuella orsaker: Författarna anser att det är en felaktig uppfattning att utbrändhet är den enskilda människans fel. Maslach skriver dock i sin forskning att inre egenskaper avgör hur någon hanterar yttre emotionella stressfaktorer som i sin tur förklarar varför A blir utbränd i en viss miljö medan B inte blir det. Hon menar också att inre egenskaper spelar en roll vid yrkesval och att vissa yrken tenderar att drabbas av utbrändhet i större utsträckning. Maslach skriver vidare att färgade människor inte lika ofta blir utbrända som de vita. När det gäller ålder menar Maslach att det finns ett tydligt samband mellan ålder och utbrändhet. Inom yrken som arbetar med människor är utbrändhet vanligare bland yngre personer. Det finns även ett samband mellan utbrändhet och civilstånd. Ensamstående upplever utbrändhet oftare än gifta och risken för utbrändhet ökar också för barnlösa.

Organisatoriska orsaker: Maslach och Leiter betonar arbetsplatsens betydelse för utvecklandet av utbrändhet. De skriver att arbetsplatsen många gånger är en kall, fientlig och arbetskrävande miljö, såväl ekonomiskt som psykologiskt. Författarna tar upp sex oförenligheter som alla kan leda till utbrändhet. De är; för stor arbetsmängd, brist på kontroll, otillräcklig erkänsla/ersättning (till exempel otrygga anställningar), gemenskapens sammanbrott, brist på rättvisa samt motstridiga värderingar. De sex oförenligheterna finns närmare beskrivna i teori- och perspektivavsnittet. Maslach betonar speciellt frånvaron av positiv feedback som en anledning till utbrändhet. Detta ingår dock i oförenligheten ”otillräcklig erkänsla/ersättning”.

Samhälleliga orsaker: Författarna beskriver att den ekonomiska utvecklingen med nedskärningar på statlig och kommunal nivå skickar problemen neråt i organisationen. De menar att orsaker till utbrändhet går att finna i den ekonomiska utvecklingen, tekniken och ledarskapsprofilen. De skriver att arbetet har blivit ett tvång och inte en tillgång. En annan orsak på samhälls nivå anser de vara att tillverkningsindustrier flyttar ut ur samhällena och ut ur landet. Arbetet förläggs många gånger till platser där företagets kostnader blir som lägst. Konkurrensen mellan arbetarna ökar och påverkar en allt större del av ekonomin, vilket bidrar till att människor är måna om sina arbeten och nöjer sig med allt mindre i lön för allt mer

arbete. Idén om arbetsplatsen som en effektiv maskin är på väg tillbaka, vilket har betydelse för förekomsten av utbrändhet. I samband med de sex oförenligheterna som nämns under organisatoriska orsaker tas bland annat kommunikationen via datorer upp. Kanske kan den även tas upp under samhällliga orsaker. Hela samhället är i dag uppbyggt kring kommunikation via datorer.

3.1.2 Asplund

Symtom: Asplund menar att känslösbortfall eller känslostopp är tecken på utbrändhet.

Individuella orsaker: Asplund skriver inte mycket om individuella orsaker men menar att utbrändhet är en process som i viss mening sker utanför individen. Asplund skriver vidare att utbrändhet inte handlar om vissa människor och situationer i deras arbete, utan att det är samhällsutvecklingen man ska fokusera på i utbrändhetsforskning.

Organisatoriska orsaker: Asplund ser frånvaro av feedback som en orsak till utbrändhet. Det bör betonas att han med det inte menar frånvaro av just *positiv* feedback, som Maslach betonar. Asplund kommenterar att utbrändhet sker i den mellanmänniska sfären. Han menar med det att till exempel en snickare eller kock inte kan bli utbränd, eftersom deras förhållande till snickerier respektive mat inte kan betecknas som mellanmänniskt.

Samhällliga orsaker: Asplund betonar vikten av att studera hur samhället har förändrats över tid och hur det har påverkat människan vad gäller utbrändhet. Asplund menar att 1900-talet är starkt sammankopplat med yrken som kräver social interaktion. Han menar att efterfrågan på social interaktion är större än tillgången och det är då utbrändhet blir ett akut problem. Han beskriver att samhällsutvecklingen leder till att människan antingen tappar känslor eller socialiseras in i ett samhälle utan känslor, vilket leder till utbrändhet.

3.1.3 Söderfeldt

Eftersom Söderfeldt inte ser utbrändhet som ett syndrom utan som en social konstruktion är det svårt att redogöra för hennes synpunkter angående vad som orsakar utbrändhet på samma sätt som för de andra forskarna. Hon begränsar sig till att se vad som orsakar emotionell utmattning och avpersonalisering, samt sambanden däremellan. Hon bortser alltså från personlig prestation som Maslach med flera räknar in i processen för utbrändhet.

Symtom: Söderfeldt går i sin studie inte in speciellt på några symtom. Emotionell utmattning och avpersonalisering skulle möjligtvis kunna ses som symtom på utbrändhet utifrån Söderfeldts forskning.

Individuella orsaker: Söderfeldt undersöker i sin forskning individuella faktorer som eventuella bidragande orsaker till utbrändhet, men den enda individuella faktorn som visar sig kan ha betydelse är ålder. Söderfeldts forskning påvisar ett svagt samband mellan ålder och avpersonalisering, yngre tenderar att bli mer avpersonaliserade. Hon ser dock inget samband mellan ålder och emotionell utmattning.

Organisatoriska orsaker: Söderfeldt menar att de arbetsrelaterade stressfaktorerna känslomässiga krav och känslomässig strain (kombination av höga krav och låg kontroll) leder till emotionell utmattning, medan hon inte ser något samband mellan faktorerna och avpersonalisation. Söderfeldt menar vidare att en känsla av isolering i arbetet leder till emotionell utmattning. Hon kan vidare se en stark koppling mellan socialbidragsarbete och avpersonalisering. Hon ser ingen koppling mellan socialbidragsarbete och emotionell utmattning. Erfarenheter av hot och våld leder vidare till avpersonalisering, medan det inte har någon koppling till emotionell utmattning. Det är svårt att säga att detta är just organisatoriska orsaker till utbrändhet, men jag tycker ändå att det är under denna rubrik de passar bäst.

Samhälleliga orsaker: Söderfeldt går i sin forskning inte in på några samhälleliga orsaker till utbrändhet.

3.1.4 Freudenberg och North

Symtom: I sin symtomcykel räknar författarna upp ett antal symtom som kan vara tecken på utbrändhet. Personen har behov av att hävda sig, vill inte längre delegera uppgifter, tenderar att skjuta upp saker och tappar sinnet för humor. Det är vidare vanligt att personen klagat över trötthet och att personen är rädd att släppa kontrollen. Isolering är vanligt, personen saknar energi, tappar förmågan att lyssna på andra och blir lätt otålig. Senare utvecklas ett bristande engagemang och det kan hända att personen ökar sitt alkoholintag eller tar till andra droger. Personen har svårt att ta kritik och är svår att komma nära. Personen kan bli kontaktlös och fobier och panikattacker kan uppkomma. De sista tecknen är depression, personen tappar intresset för allt i livet och utmattning och förtvivlan är de dominerande känslorna. Författarna räknar vidare upp ett antal mer kroppsliga symtom, bland annat migrän, magproblem och

ryggproblem. Andra symtom kan vara återkommande förkylningar, utslag, yrsel, sömnlöshet, magsår och även hjärtbesvär. För att dämpa symtomen på utbrändhet menar författarna att det inte är ovanligt att den drabbade tar till alkohol eller droger.

Individuella orsaker: Författarna betonar individens egen betydelse för utvecklandet av utbrändhet. De resonerar kring uppfostrans betydelse och inriktar sig speciellt på kvinnans förhållande. De menar att just för att man är kvinna har man fått en speciell uppfostran som i sin tur kan bidra till utvecklandet av utbrändhet. Vidare menar de att de kvinnor som drabbas är av den företagsamma typen. De har höga krav på sig själva och omgivningen.

Organisatoriska orsaker: Den dagliga stressen leder enligt författarna till utbrändhet. Fortsätter den dagliga stressen under en längre tid börjar energikällorna tryta och utbrändhet är ett faktum.

Samhälleliga orsaker: Författarna beskriver maktlöshet som en orsak till utbrändhet. De inriktar sig fortfarande på kvinnors förhållanden och menar att orsakerna ligger ofta i förväntningar från samhällets sida – positioner och definitioner som vår kultur tilldelar kvinnor. De skriver vidare att utbrändhet kommer från utmattning som orsakas av överdrivna krav från individen själv, familj, arbete, vänner, värdesystem och samhället. Jag väljer att skriva detta under samhälleliga orsaker, även om det också passar under de andra rubrikerna.

3.1.5 Hallsten

Symtom: Hallsten beskriver utmattning, negativism och nedstämdhet som symtom på utbrändhet.

Individuella orsaker: Hallsten menar att en viss grad av personlig sårbarhet är en nödvändighet för utvecklandet av utbrändhet. Han beskriver att individens självförtroende är känsligt för påfrestningar på grund av att personen har haft någon problematisk erfarenhet. Hallsten menar att det ofta är avsaknad av socialt stöd som leder till sårbarhet som i sin tur kan leda till utbrändhet. Hallsten skriver vidare att kvinnor, ensamstående och personer med utländsk härkomst löper större risk att bli utbrända. Subjektiva hemförhållanden kan också bidra till att förklara utbrändhet.

Organisatoriska orsaker: Hallsten skriver att för professionella är några organisatoriska

faktorer avgörande i utbrändhetsprocessen. Dels personlig och organisatorisk kompetens och resurser för att uppnå organisatoriska mål och en professionell standard, dels olika former av social support jämte delade värderingar och mål. Hallsten menar att utan organisatoriska problem är det inte sannolikt att utbrändhet uppstår som en process hos professionella. Organisationsförändringar är vidare en faktor som leder till utbrändhet. Även en statlig anställning leder oftare till utbrändhet än anställningar inom kommun, landsting och privat. Personer utsatta för mobbning på arbetsplatser löper också en större risk att bli utbrända. Avsaknad av kontroll och stöd på arbetsplatsen anses också leda till utbrändhet. Hallsten skriver vidare att en orsak till utbrändhet är hot och hinder av kroniska stressorer under en längre tid.

Samhälleliga orsaker: Till skillnad från många andra forskare, till exempel Asplund, visar Hallstens senare forskning från 2002 att utbrändhet inte är ett fenomen som går att direkt sammankoppla med arbetsförhållanden. Även arbetslösa och förtidspensionärer visar ofta tecken på utbrändhet. I sin definition av utbrändhet från 1989 skriver dock Hallsten att utbrändhet har sitt ursprung i samhälleliga förhållanden som arbetsliv, värderingar och uppfostran.

3.1.6 Kalimo

Symtom: Kalimo går i den forskningen som jag har haft tillgång till inte in på symtom på utbrändhet.

Individuella orsaker: Kalimo skriver att det finns individuella faktorer som spelar in, men hon går inte in på vilka.

Organisatoriska orsaker: Kalimo menar att utbrändhet beror på obalans mellan vad en person investerar i arbete och vad han får tillbaka, materiellt eller symboliskt. Hon beskriver detta som rättviseteorin. För hög arbetsbelastning, vilket Kalimo menar är överdrivna kvalitativa och kvantitativa krav, är en annan orsak. Avsaknad av positiv feedback spelar också en viktig roll.

Samhälleliga orsaker: Kalimo för ett resonemang kring vad hon kallar infoholismsamhället. Hon beskriver att det i samhället råder ett överskott av information som i sin tur fungerar som en stressor som kan leda till utbrändhet. Ett överskott på information kan givetvis även sortera

under organisatoriska orsaker. Kalimo beskriver vidare att det under 1900-talet har skett stora samhälleliga förändringar. En viktig förändring är ökningen av antalet arbetstimmar. Individer investerar av sin tid utan att få mer tillbaka, vilket kan leda till utbrändhet. Kalimo skriver vidare att som ett svar på 1990-talets ekonomiska kris har arbetsstyrkan blivit kraftigt reducerad och färre personer får göra mer jobb, vilket bidrar till utbrändhet.

3.2 Överblick av resultaten

Jag ska här redogöra för en schematisk överblick som lättöverskådligt besvarar uppsatsens frågeställningar. Eftersom de forskare som förekommer i studien *inte* är av samma uppfattning när det gäller utbrändhet går det *inte* att använda sammanfattningen som något generaliserande svar. Vill man veta vad var och en anser får man studera avsnittet ovan. Överblickens syftar till att på ett enkelt sätt sammanställa vad det *kan* finnas för orsaker till utbrändhet på olika nivåer enligt tidigare forskning och vilka symtomen på utbrändhet *kan* vara enligt tidigare forskning.

På följande sida presenteras en schematisk bild av resultatet.

3.2.1 Schematisk överblick (slumpvis redovisade utan inbördes ordning);

Symtom på utbrändhet		Individuella orsaker
Utmattning Trötthet Cynism Depression Känslobortfall eller känslostopp Behov av att hävda sig Tappat sinnet för humor Skjuter upp saker Rädd att släppa kontrollen Svårt att ta kritik Kontaktlöshet Fobier Ingen lyssnarförmåga Otålighet Bristande engagemang	Ökat alkoholintag eller bruk av droger Negativism Nedstämdhet Huvudvärk Mag- och tarmproblem Ryggvärk Högt blodtryck Muskelspänning Återkommande förkylningar Ångest Sömnsvårigheter Förtvivlan Isolering Brist på energi	Etniskt ursprung – vita drabbas oftare än färgade Ålder – vanligare bland yngre personer Civilstånd – ensamstående och barnlösa drabbas oftare Uppfostran Kön – kvinnor drabbas oftare än män Höga personliga krav Företagsamma personer Dåligt självförtroende Subjektiva hemförhållanden
Organisatoriska orsaker		Samhälleliga orsaker
Arbetsmiljö – kall, fientlig, arbetskrävande För stor arbetsmängd Brist på kontroll Otillräcklig erkänsla/ersättning Otrygga anställningar Brist på gemenskap Brist på rättvisa Frånvaro av feedback Stress Mobbning Organisationsförändringar Obalans mellan vad en person investerar och får tillbaka av arbetet		Den ekonomiska utvecklingen – nedskärningar Ökad konkurrens mellan människor Datorer – Internet Social interaktion Maktlöshet – förväntningar från samhället Överskott av information Ökat antal arbetstimmar

3.3 Analytisk jämförelse

I detta avsnitt redogörs för gemensamma drag i de olika teorierna och perspektiven utifrån samstämmighetsmetoden. Med tanke på att forskarna inte är eniga i sina teorier eller perspektiv kommer även vissa skillnader att bli synliga. Ett urval av symtom och orsaker redovisas utifrån de resonemang som varit mest framstående i teori- och perspektivavsnittet. I

analysen av orsaker görs inte någon uppdelning i individuella, organisatoriska och samhällseliga orsaker.

3.3.1 Symtom på utbrändhet

Schematisk uppställning över symtom på utbrändhet. Analyserade utifrån samstämmighetsmetoden.

Symtom: Forskare:	Depression, huvudvärk, magproblem	Ökat alkoholintag och ett eventuellt bruk av droger	Utmattning ⁵
Maslach/Leiter	Kommenterar som symtom	Kommenterar som symtom	Kommenterar som symtom
Asplund	-----	-----	Känslolortfall eller känslolopp är enligt Asplund "motsvarande" utmattning
Söderfeldt	-----	-----	Motsäger inte direkt, diskuterar till- sammans med avpersonalisering som symtom
Freudenberger/North	Kommenterar som symtom	Kommenterar som symtom	Kommenterar som symtom
Hallsten	-----	-----	Kommenterar som symtom
Kalimo	-----	-----	Har ingen egen uppfattning, men motsäger inte direkt

----- betyder att forskaren inte har kommenterat det aktuella symtomet.

Tabellen visar, som jag har skrivit tidigare, att det är flera forskare som inte går in speciellt mycket på just symtomen på utbrändhet i sin forskning. Tabellen ska dock inte misstolkas så till vida att de forskare som har streck i tabellen över huvudtaget inte har tagit upp några symtom. Går man tillbaka till avsnitt 3.1 och ser vad samtliga forskare har fört fram i sina resonemang kan man se att det finns ett flertal symtom som inte har tagits upp i tabellen. Syftet med tabellen är att visa mönster utifrån samstämmighetsmetoden.

Tabellen visar att Maslach och Leiter samt Freudenberger och North är eniga om att *depression*, *huvudvärk* och *magproblem* kan vara symtom på utbrändhet. Vad som kanske är mer anmärkningsvärt är att de fyra kommenterar att *ökat alkoholintag* och ett *eventuellt bruk av droger* kan vara ett tecken på utbrändhet. Det är relativt starka uttalanden som i deras texter inte kommenteras hur de har kommit fram till. Övriga fyra forskare som jag har studerat kommenterar inte dessa symtom.

⁵ Jag har valt att här skriva utmattning även om de flesta forskarna betonar just *emotionell* utmattning i sammanhanget. Några av forskarna skriver dock bara ordet utmattning i sin forskning.

En stor enighet bland forskarna kan man se när det gäller *utmattning* som symtom. Samtliga forskare tar på ett eller annat sätt upp utmattning (vanligtvis *emotionell* utmattning) som ett symtom. Asplund har valt att kalla det känslöbortfall eller känslostopp men beskriver i teori- och perspektivdelen att de uttrycken ligger i linje med Maslach betydelse av utmattning. I Söderfeldts forskning är utmattning tillsammans med avpersonalisering de symtom hon lägger fokus vid då hon beskriver utbrändhet som en social konstruktion. Kalimo kommenterar inte direkt utmattning som ett symtom, men motsätter sig det inte heller då hon refererar till det som ett symtom som framkommit i andras forskning. Hon beskriver dock inte hur hon förhåller sig till utmattning som ett eventuellt symtom i sin egen forskning.

3.3.2 Orsaker till utbrändhet

På följande sida presenteras en schematisk uppställning av faktorer som påverkar risken för utvecklandet av utbrändhet.

Schematisk uppställning av faktorer som påverkar risken för utvecklandet av utbrändhet. Analyserade utifrån samstämmighetsmetoden.

Faktorer:	Stress	Organisatoriska faktorer i arbetslivet	Miljö	Samhälls-utveckling	Feedback	Individens påverkan	Kön	Ålder	Uppfostran
Forskare:									
Maslach/ Leiter	En viktig orsak till utbrändhet	Organisationen påverkar risken att drabbas	Fokus på arbetande inom människovårdande yrken	En viktig orsak till utbrändhet	Avsaknad av <i>positiv</i> feedback leder till utbrändhet	Ej individens fel att han/hon blir utbränd	Inga större skillnader mellan könen	Unga blir lättare utbrända än äldre	Påverkar risken att drabbas
Asplund	----	----	Fokus på arbetande i mellanmänskliga förhållanden	En viktig orsak till utbrändhet	Avsaknad av feedback leder till utbrändhet	----	----	----	----
Söderfeldt	En orsak till emotionell utmattning	----	Fokus på arbetande inom människovårdande yrken	----	Avsaknad av möjlighet att se resultat av sitt administrativa arb. leder till avpersonalisering	Individen har en viss egen inverkan för utv. av utbrändhet	----	Unga blir lättare avpersonaliserade än äldre	----
Freudenberger/ North	En viktig orsak till utbrändhet	----	Alla yrken och även inom andra förhållanden	----	----	Betonar individens betydelse för utv. av utbrändhet	Fokuserar på kvinnor	Ålder har ingen betydelse	Påverkar risken att drabbas
Hallsten	En viktig orsak till utbrändhet	Organisationen påverkar risken att drabbas	Alla yrken samt arbetslösa, studerande, pensionärer	En viktig orsak enligt tidigare forskning	----	En viss grad av personlig sårbarhet nödvändig	Kvinnor tenderar att lättare bli utbrända	Åldern har ingen direkt betydelse	Påverkar risken att drabbas
Kalimo	En viktig orsak till utbrändhet	Organisationen påverkar risken att drabbas	Alla så kallade kunskapsarbeten	En orsak till utbrändhet	Avsaknad av <i>positiv</i> feedback leder till utbrändhet	Individen har viss betydelse för utv. av utbrändhet	----	----	----

---- betyder att den aktuella forskaren inte har fört något resonemang i den specifika frågan.

Som man kan se i tabellen ovan finns det många likheter i forskarnas resonemang, men även en del oenigheter. Man kan också se var varje forskare har haft sitt fokus i sina resonemang.

Den största gemensamma nämnaren som går att finna bland forskarnas resonemang kring orsaker är *stress*. Det är en faktor som alla forskare utom en kommenterar som en orsak till utbrändhet. Det behöver inte betyda att Asplund, som inte kommenterar stress, är av motsatt mening. Det betyder bara att han i den litteratur jag har läst inte kommenterar ett eventuellt samband mellan stress och utbrändhet. Jag har inte gjort någon uppdelning i vilken typ av stress forskarna betonar, utan bara valt att konstatera att stress är en stor bidragande orsak till utbrändhet.

En annan intressant faktor är *miljön* där forskarna är relativt oeniga. Till exempel Maslach och Leiter samt Söderfeldt har valt att fokusera sin forskning på personer i så kallade människovårdande yrken, då de menar att utbrändhet i stort sett bara förekommer där. Freudenberg och North samt Kalimo har valt att vidga perspektivet och menar att utbrändhet förekommer inom fler typer av yrken än de människovårdande. Hallsten går ett steg längre och betonar att även arbetslösa och pensionärer kan bli utbrända. Det råder med andra ord stor oenighet inom forskningen beträffande vilka som kan drabbas av utbrändhet.

När det gäller *ålder* och *kön* ser man också en viss oenighet hos forskarna. Maslach och Leiter menar att utbrändhet är vanligare bland yngre, medan Freudenberg och North betonar att åldern inte har någon betydelse i frågan. Hallsten kommer fram till att kvinnor i större grad blir utbrända medan Maslach och Leiter har kommit fram till att det inte är några större skillnader mellan könen. Flera av forskarna kommenterar inte kön och ålder i sin forskning.

4. Slutdiskussion

4.1 Sammanfattning

Syftet med uppsatsen har varit att genom en studie av tidigare forskning kartlägga fenomenet utbrändhet, avseende orsaker och symtom. Syftet var vidare att presentera en genomgång av olika teorier och perspektiv inom utbrändhetsforskning.

När det gäller symtom på utbrändhet enligt tidigare forskning, vilket var min första frågeställning, kan det konstateras att det råder stor samstämmighet om ett av symtomen, nämligen utmattning. När det gäller andra symtom är det svårt att finna någon samstämmig

uppfattning om vilka symtom som ska påvisas för att man ska kunna tala om utbrändhet. Författarna tar upp allt från huvudvärk till fobier och ökat alkoholintag eller bruk av droger som symtom på utbrändhet. Det är i forskningen stor skillnad på hur mycket de olika forskarna fokuserar på just symtom på utbrändhet.

Går man tillbaka till den tabell där jag har listat upp de symtom forskarna har beskrivit på utbrändhet, tycker jag att man borde iakttaga en viss försiktighet med att dra slutsatser. Är man utbränd om man har huvudvärk, känner sig trött och har svårt att ta kritik? Jag tror att det skulle vara farligt att dra den slutsatsen. Listan bör nog i stället ses som en uppräkningslista av symtom som *kan* förekomma vid utbrändhet. Det är svårt att ta ett symtom ur sitt sammanhang. Många gånger har troligtvis flera av de uppräknade symtomen andra förklaringar hos de individer som påvisar dem. Man måste också ta i beaktande hur länge ett symtom kan iakttagas hos en enskild individ. En person kan ha ett ökat alkoholintag under några dagar eller ha huvudvärk vid enstaka tillfällen utan att det behöver kopplas till utbrändhet. Återfinns symtomen däremot hos en person under en längre period kanske man borde fundera mer på bakomliggande orsaker.

Beträffande orsaker till utbrändhet enligt tidigare forskning kan man i analysen konstatera att det råder relativt stor samstämmighet i vissa frågor, medan det råder lika stor oenighet i andra frågor. Det finns ingen konsensusuppfattning. Den orsak det råder störst samstämmighet om är stress. De flesta forskarna är eniga om att stress i olika former är en bidragande orsak till utbrändhet. När det gäller andra eventuella orsaker kan man se en stor spridning i forskarnas uppfattningar. Vissa menar att individuella faktorer som till exempel ålder, kön och uppfostran har en betydelse för risken att bli utbränd, medan andra menar att det inte finns några individuella orsaker. En del forskare finner orsakerna i den ekonomiska utvecklingen med nedskärningar och omorganisationer, medan andra finner orsaker i en arbetsmiljö som kännetecknas av till exempel brist på feedback. Många gånger är det troligtvis en kombination av faktorer som leder till utbrändhet.

Som en sammanfattning kan sägas att det finns flera oklarheter kring fenomenet utbrändhet. I tidigare forskning var utbrändhet klart arbetsrelaterat, medan man i dag i forskningen kan se att även arbetslösa och pensionärer visar tecken på utbrändhet. Hur en teoretiker eller forskare ser på fenomenet kan bero på vilket perspektiv man anlägger. Det är skillnad att titta på ett fenomen utifrån ett socialpsykologiskt perspektiv jämfört med ett individualpsykologiskt

perspektiv. De forskare uppsatsen behandlar har vidare valt att studera utbrändhet i olika sammanhang, vilket givetvis leder till olika orsaker bakom fenomenet. Väljer man att bara studera fenomenet bland yrkesverksamma kommer man fram till ett annat resultat än om man även inbegriper arbetslösa. Studerar man fenomenet enkom bland den vita befolkningen får man troligtvis ett annat resultat än om man även hade inkluderat färgade i undersökningen.

Utbrändhet är med andra ord är ett fenomen som kommer att få olika innebörd och betydelse, dels utifrån vilket perspektiv man har på problemet och dels beroende på i vilken miljö man väljer att studera fenomenet.

4.2 Egna reflektioner

När jag formulerade syftet, vilket har reviderats några gånger på vägen, trodde jag att det skulle vara relativt enkelt att få en överskådlig bild av fenomenet utbrändhet, ju mer litteratur jag läste i ämnet desto svårare förstod jag att det skulle bli att sammanställa resultatet på ett överskådligt sätt. Syftet med studien har aldrig varit att finna några generaliserbara svar hos forskarna. Min första tanke var att redogöra för forskarnas resonemang kring symtom och orsaker utan något analytiskt verktyg. Under uppsatsens gång fick jag dock klart för mig att jag skulle behöva någon form av vetenskapligt knuten analys för att få uppsatsen mer forskningsbaserad. Jag bestämde mig då för att analysera materialet genom en analytisk jämförelse utifrån samstämmighetsmetoden (Svenning, 1999, s.153). Jag kan i efterhand se en nackdel i att jag inte hade analysmetoden klar för mig från början. Hade jag haft det hade jag gjort en ansats att redan i teori- och perspektivdelen försöka poängtera likheter och olikheter i författarnas resonemang. Nu fick det i stället bli ett analysavsnitt för sig, vilket gör att den röda tråden kanske ibland kan vara svår att följa under uppsatsens gång.

Jag tycker att jag har lyckats uppfylla syftet i stort med studien. Jag kan i efterhand se att materialet i teori- och perspektivdelen är något snedfördelat. En del forskare, till exempel Maslach och Leiter, har fått större utrymme än andra och en del avsnitt är mer fokuserade på syftet än andra. Jag tror att detta till viss del beror på att några forskare har skrivit mer inom ämnet än andra och jag har därför haft en bredare litteratur att välja mellan. En annan orsak kan vara att jag har valt att studera "fel" böcker i ämnet. Jag har varit begränsad till den litteratur som jag har kunnat få tag på via biblioteken, men jag är medveten om att många av författarna har skrivit flera verk som inte har varit tillgängliga för mig.

En del av syftet med studien var att finna symtom på utbrändhet enligt tidigare forskning. Jag upptäckte genom studiens gång att det är stora skillnader i hur mycket forskarna går in på symtomen i sina studier. Många koncentrerar sig på orsakerna till utbrändhet och vad utbrändhet egentligen är. Detta gjorde sammanställningen av den frågeställningen något svår. Kanske hade det varit bättre att koncentrera studien kring orsaker till utbrändhet på olika nivåer enligt tidigare forskning, men jag kände att jag även ville beskriva symtomen för att få en bättre överblick av vad fenomenet utbrändhet innebär.

Jag tycker slutligen att en intressant del av studien har varit att se hur olika eller lika forskare kan se på fenomenet utbrändhet. Maslach med flera menar till exempel att utbrändhet är ett syndrom medan Söderfeldt går emot den teorin och hävdar att det är en social konstruktion. Freudemberger och North betonar individen egen betydelse för utvecklandet av utbrändhet medan Asplund koncentrerar sig på samhällets förändring över tid som en förklaring till utbrändhet. Hallsten är en forskare som betonar att utbrändhet inte är en exklusiv förekomst i arbetslivet medan Kalimo har lagt huvudvikten av sin forskning kring utbrändhet som ett arbetsrelaterat fenomen.

Jag hoppas att jag genom den här studien har lyckats presentera en genomgång av olika teorier och perspektiv inom utbrändhetsforskning, samt ge exempel på vad som kan orsaka utbrändhet och hur symtomen kan te sig.

Referenser

Arbetslivs hemsida:<http://www.prevent.se/arbetsliv/art/2666.shtml>

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

Bronsberg, Barbro och Vestlund, Nina (1997) *Nya Bränn inte ut dig*. Falun: Forum.

Freudenberger, Herbert J och North, Gail (1986) *Att inte räcka till, Utbrändhet – den nutida kvinnans dilemma*. Stockholm: Bonnier Fakta Bokförlag AB.

Hallsten, Lennart, Bellaagh, Katalin och Gustafsson, Klas (2002) *Utbränning i Sverige – en populationsstudie*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Hallsten, Lennart (1993) i Schaufeli, W., Maslach, C., och Marek, T. *Professional burnout: recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis.

Hallsten, Lennart (1989) ”Vad är utbrändhet?” i Jenner, Håkan *Att hålla lågan levande. Om bemästrande av utbrändhet*. Lund: Studentlitteratur.

Jürisoo, Mart (2001) *Burnout – från stress och utbrändhet till den goda organisationen*. Falun: Ekerlids Förlag.

Kalimo, Raija (1999) ”Knowledgejobs – how to manage without burnout?”, *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*. Vol. 25, no. 6, 605-609. Finland.

Maslach, Christina (1985) *Utbränd. En bok om omsorgens pris*. Stockholm: Natur och Kultur.

Maslach, Christina och Leiter, Michael P (1999) *Sanningen om utbrändhet. Hur jobbet förorsakar personlig stress och vad man kan göra åt det*. Stockholm: Natur och Kultur. Första utgåvan, andra tryckningen.

Skollivs hemsida:http://www.skolliv.nu/93/02_08.htm

Svenning, Conny (1999) *Metodboken. Samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling*. Eslöv: Lorentz förlag. Tredje upplagan.

Söderfeldt, Marie (1997) *Burnout? Meddelande från Socialhögskolan*. Lund: Lunds universitet, Socialhögskolan.

Tydén, Thomas et. al. (2001) *Att vaska guld i floden av forskningsresultat – om kunskapsöversikter som metod för överblick och analys*. Falun: Dalarnas Forskningsråd.