

'People work': at arbejde med mennesker

– belastninger og reaktioner

Mogens Agervold

At 'arbejde med mennesker' vil sige, at man i sit daglige arbejde skal bruge sig selv i forhold til en klient, en elev, en kunde, en patient osv. Selv om mange umiddelbart vil betragte dette som et interessant og spændende arbejde, har man inden for arbejdsmiljøpsykologien gennem mange år beskæftiget sig med de belastninger, der også kan ledsage denne arbejdssituation. Man har betegnet de negative konsekvenser som udbrændthed, man har talt om 'emotional labor' og følelsesmæssig dissonans, og i en stressteoretisk sammenhæng har man set på forekomster af stress og følelsesmæssig nedslidning. I denne artikel undersøges belastninger hidrørende fra klientarbejde som sagsbehandler og deres betydning for udbrændthed og følelsesmæssig nedslidning på baggrund af en empirisk undersøgelse af knap 900 kommunalt ansatte sagsbehandlere.

At arbejde med mennesker – 'people work' (klienter, patienter, elever etc.¹) er karakteriseret ved, at den ansatte i langt højere grad end ved sædvanligt arbejde, stilles overfor krav om personlig involvering i forhold til et eller flere andre mennesker. Især face-to-face situationen kræver, at den ansatte ikke alene kan basere sit arbejde på en række erhvervede sagsspecifikke kvalifikationer, men også må inddrage sig selv som 'person' som man ofte udtrykker det. At denne i sit udgangspunkt positive situation kan udvikle sig som svært belastende er gennem de sidste 35 år beskrevet ved udbrændthed, følelsesmæssig nedslidning, kynisme, følelsesmæssig dissonans, 'emotional labor' (Adelmann 1995; Hochchild 1983) o.lign.

Især forskningen inden for udbrændthed har været og er stadig meget omfattende (for

en oversigt og status se Maslach, Schaufeli & Leiter 2001). I de oprindelige beskrivelser af udbrændthed var det en reaktion på belastende forhold blandt socialarbejdere og andet personale med direkte klientkontakt. Begrebet blev oprindeligt beskrevet af Freudenberg (1974; 1975) og af Maslach (1976) og vandt umiddelbart genklang blandt mange. Med Maslach og Jacksons (1981) udvikling af et undersøgelsesinstrument, udviklede den empiriske forskning sig for alvor. En senere afgrænsning af Maslach (2003, 183) konstaterer, at

"udbrændthed er et psykologisk syndrom, der omfatter en forlænget reaktion på stressorer på arbejdspladsen".

Især omfatter det kronisk stress, der resulterer fra en inkongruens eller 'mis-fit' mel-

lem arbejderen og jobbet (si. 189). Senere beskrives de tre nøgledimensioner som værende:

“en overvældende udmattelse, følelser af kynisme og tilbagetrækning fra arbejdet og en følelse af ineffektivitet og manglende præstation (accomplishment)” (ibid. 190).

I nævnte artikel fra 2001 af Maslach, Schaufeli og Leiter fremgår det, at udmattelse er den dimension, der oftest afrapporteres i undersøgelser, og det anføres, at

“udmattelse er et nødvendigt kriterium for udbrændthed, men at dette ikke betyder, at det er tilstrækkeligt” (ibid. 403).

Det fremgår videre, at udmattelsen igangsætter copingaktiviteter² i form af kynisme og distancering – mens den tredje dimension, reduceret personlig effektivitet, angives at være mere kompleks, som i visse tilfælde optræder som en funktion af enten udmattelse eller kynisme eller en kombination af begge – for i visse tilfælde at udvikles parallelt med de øvrige to.

At udbrændthed har haft en så stor gennemslagskraft som tilfældet er, hænger ikke mindst sammen med udviklingen af et måleinstrument: *Maslach Burnout Inventory* (MBI) (Maslach & Jackson 1981), som var rettet mod ‘mennesker der arbejdede med andre mennesker i socialt arbejde’ og senere blev udviklet til et parallelt skema til undervisere og atter senere blev udviklet til et generelt skema MBI – General Survey. (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

I alle tilfælde måles der på de samme dimensioner, der i den generelle version benævnes ved udmattelse, kynisme og reduceret professionel effektivitet – forskellen mellem skemaerne er mindre ændringer i de enkelte spørgsmåls formuleringer, men der

“fastholdes en konsistent faktor struktur hen over en variation af beskæftigelser” (ibid. 401).³

Udbrændthed kontra traditionel stress teori

Hvor udbrændthed i starten blev fremsat som en selvstændig teori, er den efterhånden blandt forskere blevet betragtet i et psykologisk stressperspektiv. Dette fremgår eksempelvis også af *The burnout companion to study & practice* af Wilmar Schaufeli og Dirk Enzmann (1998, 36), hvor der på baggrund af en række diskussioner af forskellige definitioner på udbrændthed, nås frem til, at

“Burnout er en vedvarende, negativ, arbejdsrelateret sindstilstand hos ‘normale’ individer” og som ses som “resultatet af et misforhold mellem intentioner og virkeligheden på jobbet”.

Hovedvægten synes at ligge på den psykiske udmattelse, men man kan spørge om denne definition adskiller sig fra den måde arbejdsrelateret stress forstås på? Forskellen skulle være, at *“udbrændthed kan betragtes som en særlig slags forlænget job-stress”* (ibid. 37), men hvor det ikke afklares, om al langtidstress er lig med udbrændthed.⁴

Det fremgår også klart, at udbrændthed ikke alene kan bestemmes ved udmattelse, men at personen handler i forhold til sin udmattelse, at han copes – og at dette forsøg på at tackle problemerne består af tilbagetrækning og kynisme. Dette er vel det mest centrale ved udbrændthedsteorien, at den søger at koble mellem en traditionel stress reaktion og et forsøg på at cope med denne reaktion ved at trække sig tilbage og følelsesmæssigt at distancere sig fra klienten.

Set i perspektivet af en psykologisk stress teori som den af Lazarus (1999) udviklede, forekommer det således enkelt at indsætte udbrændthed som et særtilfælde af en al-

mindelig stressproces (Agervold 2006). Misforholdet mellem krav og ressourcer, som hos Lazarus er definitionen på stress, opstår i forhold til klientarbejde eksempelvis, når kravene fra sagsmængden eller klienternes personlige problemer ikke lader sig løse med de forhåndenværende behandlings- og økonomiske ressourcer, og i den udstrækning sagsbehandleren vurderer dette som et personligt problem – belastningerne overskrider ressourcerne – udløses en copingaktivitet. Det er nærliggende, hvis man ikke kan løse problemerne direkte, at distancere sig fra sagsarbejdet, fra klienten og udvikle kyniske holdninger til klienten. At dette kan indledes af, at sagsbehandlerens ressourcer ikke slår til fra start af, således at den personlige effektivitet forårsager udbrændtheden, eller om den nedsatte effektivitet er et resultat af stressen, kan ikke umiddelbart besvares, men det er nærliggende i en transaktionsteoretisk⁵ kontekst at antage, at begge dele kan forekomme: nedsat personlig effektivitet fører til stress, der fører til emotionel coping – kynisme og tilbagetrækning – som igen fører til yderligere nedsat effektivitet osv. – en negativ udviklingsspiral er startet, der ender med følelsesmæssig nedslidning. Men det, at den personlige effektivitet både kan være en forudsætning for og et resultat af udbrændthed gør, at den snarere må være et aspekt ved udbrændthedssituationen, ligesom manglende kontrol eller autoritære ledelsesformer kunne være det, der kan ledsage udbrændthed, men som ikke i sig selv er en del af begrebet.

Det interessante ved udbrændthedsbegrebet kan således siges at være, at det i ét begreb søger at integrere både stressen og en mindre hensigtsmæssig måde at tackle stressen på. Således adskiller udbrændthedsbegrebet sig fra mange andre stressmæssige reaktioner beskrevet inden for arbejdsmiljølitteraturen. Man kunne i forlængelse heraf fremhæve, at hvis der ikke var tale om

dette forsøg på at samle forskellige reaktioner, men at man alene så på f.eks. udmattelse (som man ser hos nogle forskere), så kunne man næppe meningsfuldt tale om, at man måler andet end traditionelle psykologiske stresssymptomer – og altså måler, hvad man har målt i mange undersøgelser klassificerede som undersøgelser af 'stress på arbejdspladsen'.

Følelsesmæssig nedslidning

Det må derfor medgives udbrændthedsforskningen, at den afgørende har inspireret meget arbejdsmiljøforskning ved at se på de særlige stressreaktioner, som kan optræde ved 'people work'. Men også kritisere den for at være for snævert fokuseret på især en form for stressreaktion, nemlig udmattelse. Et bredere perspektiv, som er brugt i denne undersøgelse, er derfor at tale om 'følelsesmæssig nedslidning' som et overbegreb for en række reaktioner på arbejdet med andre mennesker, det være sig klienter, kunder, elever el. lign. Følelsesmæssig nedslidning skulle derfor beskrive det sæt af stressreaktioner, der kan forbindes med 'people work'. Med inspiration i udbrændthedsteoriene skulle således indgå såvel stressreaktioner, i form af psykisk udmattelse, psykiske og psykosomatiske stresssymptomer samt copinghandlinger, der specifikt søger at nedtone det menneskeligt belastende ved klientsituationen ved at distancere sig og udvikle kyniske og antagonistiske holdninger til klienten.

Men det fremgår også af det samlede billede udbrændthedsforskningen har tegnet af 'menneske arbejde', at det også drejer sig om følelser af ikke længere at slå til, ikke at være engageret i arbejdet og klienten, at føle sig udslidt og ikke kunne samle sig om arbejdet, hvorfor man drømmer sig væk. Med andre ord, man føler sig 'brændt ud' i ordets dagligdagsforstand – og i nærværende undersøgelse er derfor, ud over de nævn-

<i>Jeg er engageret og begejstret for mit arbejde</i>	kontra	<i>Mit arbejde engagerer mig ikke rigtigt mere</i>
<i>Mit arbejde interesserer mig meget</i>	kontra	<i>Mit arbejder er begyndt at kede mig</i>
<i>Jeg har for det meste energi til arbejdet</i>	kontra	<i>Jeg oplever ofte at jeg ikke rigtig orker arbejdet mere</i>
<i>Jeg har som regel lyst til mit arbejde</i>	kontra	<i>Jeg føler mig ofte følelsesmæssigt slidt</i>
<i>Når jeg arbejder er jeg koncentreret og samlet</i>	kontra	<i>Jeg har tit svært ved at samle mig om arbejdet</i>

te udbrændtheds symptomer, også udviklet en skala, der målrettet sigter mod at belyse denne direkte form for *'følelsesmæssig udbrændthed'*. I denne skala søges det således direkte at indfange en række af de centrale reaktioner, der kan opstå ved denne type af arbejde. Et mål for udbrændthed kan således operationaliseres som vist ovenfor.

Når der derfor i det følgende tales om følelsesmæssig nedslidning under ét, henvises der således både til denne skala for udbrændthed og til andre skalaer, der indgår i et afprøvet og valideret spørgeskema til undersøgelse af det psykosociale arbejdsmiljø (se nedenfor): psykisk udmattelse (der modsvarer målene for udmattelse inden for udbrændthedsforskningen), psykisk stress og psykosomatiske symptomer (der traditionelt ikke måles i udbrændthedsforskningen) og kynisme overfor klienter (svarende til depersonalisering). Følelsesmæssig nedslidning kan i denne forbindelse ses som en udvidet måling af udbrændthed sammenlignet med Maslach og kollegers målinger, men hvor fokus stadig er stresssymptomer og copinghandlinger.

Undersøgelsens antagelser

Mange undersøgelser inden for udbrændthedsforskningen har som nævnt arbejdet ud fra antagelser om, at det er såvel mængden, omfanget og dybden af de følelsesmæssige krav samt af sagsarbejdet i sig selv, der udgør belastningen ved *'people work'*. De fleste undersøgelser inden for udbrændthedsforskningen ser på konsekvenserne af klientarbejdet i sig selv (se f.eks. Maslach, Schaufeli & Leiter 2001), men færre undersøgelser belyser de direkte arbejdsbelastnin-

ger ved klientarbejdet, og et formål med undersøgelsen er derfor (1) at belyse disse forhold nærmere, dvs. at se på sags- og klientbelastninger i arbejdet og efterfølgende (2) at undersøge om det at have klientarbejde i sig selv er mere belastende i form af udbrændthed, stress og psykiske belastninger – under et som nævnt betegnet ved *'følelsesmæssig nedslidning'*. Dernæst på denne baggrund (3) at belyse om variationer i disse belastende forhold ved klientarbejdet systematisk er forbundet med variationer i forekomsterne af *'følelsesmæssig nedslidning'* hvor det i forlængelse af megen arbejdsmiljøpsykologisk forskning (se f. eks. Agervold 1998c; 2006) antages, at en stigende arbejdsbelastning, her i form af *'sagsbelastninger'*, vil være forbundet med stigende følelsesmæssig nedslidning.

Metode

Undersøgelsen

Undersøgelsen er udsprunget af en generel undersøgelse, der havde til formål at kortlægge arbejdsmiljøet og de ansattes velbefindende i 12 forskellige kommunale socialkontorer, som beskæftiger socialrådgivere, kommunalt uddannede socialarbejdere med samme kompetence og almindeligt kontorpersonale (PRIAM). I alt blev der udleveret 1023 skemaer og afleveret 898 besvarede skemaer, hvilket svarer til en besvarelsesprocent på 88 %. En meget høj besvarelsesprocent som øger den interne og eksterne validitet.

Spørgeskemaerne blev uddelt og udfyldt anonymt i arbejdstiden. Undersøgelsesgruppen bestod af 16 % (n=145) mænd og 84 %

(n=751) kvinder. Aldersmæssigt var 10.0 % mindre end 30 år gamle, 20.0 % mellem 30 and 39, 30.0 % mellem 40 og 49 og 40.4 % var 50 år gamle eller mere. 29.8 % af respondenterne havde en kontoruddannelse, 45.6 % var socialrådgivere og resten var pædagoger og nogle få psykologer. 6.6 % var gruppeledere. I gennemsnit havde respondenterne været ansat på deres nuværende arbejdsplads i 9.5 år. 79.6 % arbejde fuldtid, resten deltid. 83.2 % arbejdede i teams.

Alle de deltagende personer arbejdede således med servicearbejde, hvilket afspejles i deres uddannelser, som omfattede især to hovedgrupper med klientkontakt: socialrådgivere og kommunale sagsbehandlere, tilsammen ca. 59 %. Visse af resultaterne nedenfor omhandler således kun denne gruppe, mens andre sammenligner inden for hele gruppen. Den resterende gruppe, der ikke havde direkte klientkontakt, arbejdede på de samme kontorer med almindeligt sagsarbejde – men i og med de ikke havde klienter, kan de i denne undersøgelsessammenhæng ses som en kontrolgruppe.

De sagsbehandlere, der har deltaget i undersøgelsen, har for hovedpartens vedkommende enten en kommunal uddannelse, en socialformidleruddannelse eller en socialrådgiveruddannelse.

Måling af det psykosociale arbejdsmiljø og følelsesmæssig nedslidning

Med henblik på at kortlægge de ansattes oplevelser af arbejdsmiljøet blev skemaet 'Det psykosociale arbejdsmiljø og stress skema' ('The Psychosocial Work Environment and Stress Questionnaire' PWSQ) anvendt. Dette skema rummer en række skalaer, der måler de psykosociale arbejdsmiljøfaktorer såvel som stressreaktioner (Agervold 1998a; 1998b; Christiansen m.fl. 2005). Det har undergået test for reliabilitet og validitet ved brug af den såkaldte 'Rasch item-ana-

lysemodel' baseret på data fra tidligere virksomhedsundersøgelser (Agervold 1998a; Agervold & Kreiner (u.å.)).

De centrale skalaer måler følgende psykosociale faktorer:

- Arbejdsmæssige krav – (fire spørgsmål) vedrørende videnskabelige krav i arbejdet.
- Arbejdspres – (4) vedrørende tidspres og mængden af arbejdsopgaver.
- Kontrol over arbejdet – (5) vedrørende kontrol over sin arbejdsituation i snæver forstand.
- Indflydelse – (5) vedrørende deltagelse og participation i beslutningsprocesser på et mere generelt niveau end ved kontrol.
- Ledelsesstil – (5) vedrørende graden af medarbejder-orientering i ledelsesadfærd (autoritær kontra demokratiske ledelsesadfærd).
- Rolle-klarhed – (5) vedrørende rolleklarhed, -konflikt og tvetydighed.
- Socialt klima – (5) vedrørende forekomster af klikker, konflikter og uenighed mellem arbejdsgrupper.

Desuden rummede spørgeskemaet følgende mål for følelsesmæssig nedslidning, udbrændthed og stress:

- Psykisk udmattelse – (5) vedrørende psykisk træthed og udmattelse, modvilje og bekymringer rettet mod arbejdet.
- Psykologisk stress – (5) vedrørende koncentrationsbesvær, rastløshed, irritabilitet og nedtrykthed.
- Psykosomatiske symptomer – (5) vedrørende mavesmerter, ryg- og lændesmerter, svimmelhed og hjertebanken.
- Udbrændthed, følelsesmæssig – (5) vedrørende engagement, interesse, energi, lyst og koncentration om arbejdet.
- Klientkynisme – (3) omhandlende lyst til at undgå de mennesker, man møder

i arbejdet, at disse ikke betyder noget for en, og at de kræver mere end de er berettigede til.

Alle skalaer scorer fra 0-100. Højere score repræsenterer højere niveauer af utilfredshed og/eller stress.⁶

Resultater

Sagsbehandlingsarbejde

Det fremgik af resultaterne, at der blandt de ansatte var 59 % der arbejdede med sagsbehandling i traditionel forstand, dvs. at deres arbejde indebar en betydelig klientkontakt.

I forhold til meget andet arbejde, er det at 'bruge' sin person direkte i arbejdet, som er tilfældet ved rådgivning, behandling og undervisning, en særlig psykosocial faktor, som kan være særdeles belastende. Undersøgelsen har set på to forhold af betydning for arbejdsbelastningen: klienten og hans tilstand og adfærd og vilkårene for sagsbehandlingen.

Formålet er at give et billede af de samlede belastninger, der hidrører fra sagsbehandlingsarbejdet under et.

Graden af klientkontakt

Indledningsvist undersøgt, hvor meget af arbejdstiden der bruges til egentlig klientkontakt, og resultaterne viste, at kun knap halvdelen af tiden blev brugt til klientkontakt: af en arbejdsdag på 8 timer bruges i gennemsnit 2 timer til direkte samtaler med klienter, 1,3 time til telefonsamtaler – til sammen 3,3 timer.

Resten af tiden bruges til administrativ sagsbehandling 3,7 timer, vidensvedligeholdelse 0,5 time, transporttid 0,4 time, og andet 0,4 time – i alt 8,3 timer, se tabellen (de '0,3' time kan henregnes til en gennemsnitlig målefejl).

Tabel 1. En typisk arbejdsdag (på 8 timer) fordelt på arbejdsopgaver

	Antal timer
Samtaler med klienter	2,0
Telefonsamtaler med klienter	1,3
Administrativ sagsbehandling	3,7
Faglig udvikling	0,5
Transporttid	0,4
Andet	0,4
IALT	8,3

Klienten

Klienten er karakteriseret ved en personprofil, dvs. af karakteren og omfanget af klientens problemer, hans indsigt og forståelse som samlet vil præge hans/hendes samarbejde med sagsbehandleren, og som kan betinge sagens sværhedsgrad for sagsbehandleren på et psykologisk plan. Således kan en del af de arbejdsmæssige belastninger hidrøre dels fra problemet klienten har, og som man møder som sagsbehandler, dels fra den måde klienten tackler rådgivningssituationen på.

Hvad angår klientbelastning, dvs. spørgsmålet om, hvorvidt klienterne har problemer som vanskeliggør sagsarbejdet eller ej, viser resultaterne, at den generelle vurdering er, at selve arbejdet med klienterne er temmelig belastende, med en gennemsnitscore på 43 (på en score fra 0-100 hvor 100 er maksimal belastet). Som det fremgår af tabel 2 på næste side, oplever mange, at klientkontakten vanskeliggøres af en eller flere grunde. Eksempelvis angiver 44 % af sagsbehandlerne, at klienterne er blevet mere opfarende og aggressive over de seneste år. Hver fjerde oplever, at klienterne sjældent er tilfredse med behandlingsforløbet, og hver femte oplever, at klienterne er sure og vrisne, når de møder op. Dertil vanskeliggøres sagsarbejdet for knap halv-

Tabel 2. Belastninger hidrørende fra arbejdet med klienterne

KLIENTBELASTNING	Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig
I de senere år er flere og flere klienter blevet opfarende og aggressive	11 %	33 %	48 %	8 %
Det er efterhånden sjældent, at klienten er glad og tilfreds efter behandlingsforløbet	3 %	22 %	68 %	7 %
Ofte er klienterne sure og vrisne, når de møder op	3 %	19 %	67 %	11 %
Sagsbehandlingsarbejdet vanskeliggøres ofte af, at klienterne har misbrugsproblemer, som præger mødet med dem	6 %	25 %	54 %	15 %
Sagsbehandlingsarbejdet vanskeliggøres ofte af, at klienterne har personlighedsforstyrrelser, som præger mødet med dem	6 %	39 %	45 %	10 %
KLIENT TIDSPRES	Helt enig	Enig	Uenig	Helt uenig
Tiden er knap, for at jeg kan betjene klienten, som jeg synes, jeg burde i forhold til hans/hendes problem	23 %	43 %	31 %	3 %
Med den begrænsede tid jeg har til rådighed, er det vanskeligt at nå at behandle sagerne fagligt forsvarligt	13 %	39 %	44 %	4 %
Med den begrænsede tid jeg har til rådighed, er det vanskeligt at nå at behandle klienterne menneskeligt forsvarligt	8 %	29 %	55 %	8 %

delen af sagsbehandlerne af, at klienterne har personlighedsproblemer, og for knap en tredjedel af sagsbehandlerne af klienternes misbrugsproblemer.

Hvad angår tidspres (Tabel 2) angiver ligeledes mange, at tiden ikke rækker til en tilfredsstillende sagsbehandling. Over en tredjedel af sagsbehandlerne angiver at de, med den tid der er til rådighed, har vanskeligt ved at nå at behandle klienterne menneskeligt forsvarligt, imens over halvdelen angiver, at den begrænsede tid gør det vanskeligt at behandle sagerne fagligt forsvarligt.

Sagen

Sagen kan karakteriseres ved en sagsprofil, som vedrører sagens substans, sværhedsgrad, omfang og tilgængelighed for løsninger. Tabel 3 nedenfor viser, at hver tredje sag opleves som en rutinesag, 39 % som sager der relativt let løses, mens knap en tredjedel af sagerne er svære, uden at der findes nogen umiddelbare løsninger på problemerne.

Men ikke alene sagernes større eller mindre grad af sammensathed har betydning for arbejdet, også eksterne vilkår påvirker arbejdet i negativ retning: tidspres, antallet af sager, sagernes sværhedsgrad, manglende efteruddannelse, etc. De ansatte vurderer sagsbelastningen til at være meget højt, med en gennemsnitsscore på 73 (0-100).

Tabel 3. Sagernes sammensætning fra rutinesager til komplicerede sager

SAGSPROFIL: UD AF 100 SAGER IALT	
Rutinesager	31 %
Sager der relativt let løses ved anvendelse af eksisterende regler og procedurer	38 %
Sager der ikke umiddelbart findes en løsning	31 %

Af tabel 4 på næste side fremgår det uddybende, at langt de fleste oplever, at de i udtalt eller i nogen grad konstant har sager liggende, der venter på at blive taget op, at

Tabel 4. Sags- og vidensmæssige belastninger hidrørende fra sagsmængde og tidspres

SAGSBELASTNING Det er karakteristisk for mit arbejde.	Ja, høj grad	I nogen grad	Nej, egentlig ikke	Nej, slet ikke
At jeg hele tiden har sager liggende, som venter på at blive taget op	57 %	32 %	10 %	1 %
At jeg sjældent kan nå det antal sager om dagen, jeg har sat mig for	45 %	38 %	16 %	1 %
At jeg i forbindelse med f.eks. et par sygedage blot har endnu flere sager liggende end før	57 %	31 %	10 %	2 %
At jeg har svært ved at nå at holde mig fagligt ajour	35 %	47 %	17 %	1 %
At jeg ikke har tid nok til klienten, til at kunne forstå sagens sammenhæng fuldt ud	14 %	38 %	43 %	5 %
At der sjældent er tid til at konferere en vanskelig sag med en kollega eller overordnet	4 %	28 %	54 %	14 %
VIDENSMÆSSIGE KRAV Mit arbejde gøres lettere af:	Ja, høj grad	I nogen grad	Nej, egentlig ikke	Nej, slet ikke
At love, regler, cirkulærer formidles således, at det er let at danne sig overblik og forståelse af ændringer	14 %	44 %	33 %	9 %
At vi har gode efter- og videreuddannelseskurser, således at vi holdes fagligt ajour	12 %	44 %	32 %	12 %
At vi internt afholder opdateringsmøder, for at vi kan holdes fagligt ajour	15 %	52 %	24 %	9 %
At der på arbejdspladsen er bred og omfattende viden og erfaring, således at der altid er en der kan give hjælp ved komplicerede sager	33 %	55 %	10 %	2 %

arbejdet hober sig op ved sygdom, at de har svært ved at nå det antal sager, de har sat sig for, og at de har svært ved at nå at holde sig fagligt ajour.

Det fremgår også af tabel 4, at mange uden oplever, at det er vanskeligt, fordi der hele tiden sker lovmæssige ændringer, og at det derfor er vanskeligt konstant at følge med og holde sig ajour.

Tabellen viser således, at cirka 40 % af sagsbehandlerne mener, at deres arbejde vanskeliggøres ved at love, regler og cirkulærer ikke bliver ordentligt formidlet, samtidig med at det kan være svært at holde sig fagligt ajour pga. manglende efter- og videreuddannelseskurser.

Hver tredje medarbejdere oplever, at det er svært at holde sig fagligt ajour på grund af manglende interne opdateringsmøder på arbejdspladsen.

Dette sammensatte belastningsbillede illustreres også af, at langt de fleste, 81 %, mener, at sagsmængden, dvs. antallet af sager, er enten 'meget stor' eller 'stor', tabel 5. I forhold til sagstyngden, dvs. sværhedsgraden og kompleksitetsgraden af sagerne, oplever størstedelen af sagsbehandlerne, 71 %, at denne er 'meget stor' eller 'stor', og endelig giver over halvdelen af medarbejderne, 58 %, udtryk for, at sagernes forskelligheder er 'meget store' eller 'store'.

Tabel 5. Sagsmængden, sagstyngden og sagernes forskelligheder

DET ER KARAKTERISTISK AT:	MEGET STOR		STOR		PASSENDE		IKKE SÅ STOR	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Sagsmængden er:	139	26 %	290	55 %	95	18 %	6	1 %
Sagstyngden er:	131	25 %	241	46 %	150	28 %	5	1 %
Sagernes forskelligheder er:	85	16 %	222	42 %	196	37 %	28	5 %

Sagsarbejde og følelsesmæssig nedslidning

Som det er fremgået ovenfor, må spørgsmål (1) besvares med, at der er tale om en lang række alvorlige og krævende belastninger i sagsbehandlingsarbejdet – også selv om der er en række positive forhold hvad angår arbejdets kvaliteter, glæden ved at arbejde med mennesker og det at hjælpe og bistå disse, udnyttelse af evner og kvalifikationer osv.

Det blev indledningsvist antaget, at selve det at arbejde med mennesker i sig selv kunne udgøre en belastning, således som det er beskrevet i litteraturen. Resultaterne (se tabel 6) støtter denne antagelse og viser, at der er statistisk signifikante sammenhænge mellem det at arbejde med klienter og forekomsten af udmattelse, psykisk stress, psykosomatiske symptomer, udbrændthed, klientkynisme og sygefravær – kort sagt følelsesmæssig nedslidning. Den anden antagelse er således

blevet bekræftet: at arbejde direkte med klienter synes på baggrund af disse resultater at være associeret med udbrændthed og stress.

Man kan dog ikke udelukke, at den følelsesmæssige nedslidning er større, fordi de der arbejder med klienter i det hele taget har et mere belastet arbejdsmiljø.

Analysen af forskelle mellem de to grupper, hvad angår centrale psykosociale faktorer, viser, at de der arbejder med klienter i det hele taget vurderer deres psykosociale arbejdsmiljø mere negativt end de der ikke har klienter (bortset fra det sociale klima, hvor der ingen større forskelle er mellem de to grupper) se tabel 7 på næste side. Man kan således på baggrund af disse resultater ikke konkludere, at det er klientarbejdet i sig selv, der fører til mere stress og følelsesmæssig nedslidning, men at det snarere er den samlede arbejdssituation for sagsbehandlerne med klientarbejde.

Tabel 6. Den gennemsnitlige forekomst af følelsesmæssig udmattelse og sygefravær set i forhold til om man arbejder med klienter eller ej. Sammenligning af gennemsnitsværdier (0-100, hvor 100 = maksimale stressforekomst). Signifikansværdier med Mann-Whitney U-test: *p.05; ** p .01; *** p .001

Klient-arbejde:	udmattelse	psykisk stress	psykosomatiske sympt.	udbrændthed	kynisme	sygefravær dage pr år
Ja	40.7	23.9	17.6	33.0	18.8	9.2
Nej	33.4	16.3	14.5	22.6	13.8	7.0
N	831	813	819	815	824	697
p=	***	***	*	***	***	*

Tabel 7. Den gennemsnitlige forekomst af arbejdspress, arbejdskrav, kontrol, indflydelse, ledelsesstil, rollekonflikt og socialt arbejdsmiljø set i forhold til, om man arbejder med klienter eller ej. Sammenligning af gennemsnitsværdier (0-100, hvor 100 = maksimal belastning: højt pres, høje krav, lav kontrol, lav indflydelse, autoritær ledelsesstil, rolleklarhed og dårligt socialt arbejdsmiljø). Signifikansværdier med Mann-Whitney U-test: *p.05; ** p .01; *** p .001, n.s.= ikke signifikant

Klient-arbejde:	arbejdspress	arbejdskrav	kontrol over arbejdet	indflydelse over arbejdet	ledelses stil	opgave og rolle klarhed	socialt arbejdsmiljø
ja	69.1	60.4	26.7	53.2	31.0	27.0	33.4
nej	56.6	52.9	21.0	46.0	26.4	20.2	33.1
N	814	803	830	828	826	830	818
p=	***	***	***	***	**	***	n.s.

Sagsbelastning og følelsesmæssig nedslidning

Det blev ovenfor vist, at de direkte belastninger fra klienter og tidspres i forbindelse med selve sagsarbejdet var udtalte, hvorfor det efterfølgende er nærliggende at se på, om den følelsesmæssige nedslidning inden for gruppen med klientarbejde også systematisk varierer med arbejdskravene og belastningerne.

Ses først på forekomsten af sagsbelastninger, dvs. belastninger som hidrører fra, at man belastes af for mange sager, af at sagerne hober sig op, og der ikke er tid til klienten, så viser resultaterne igen klare og signifikante sammenhænge mellem sagsbelastning og udbrændthed og stress. Analyserne er gen-

nemført ved at dele sagsbehandlerne op i to grupper: den halvdel af respondenterne der oplever mest sagsbelastning sammenlignet med den anden halvdel der oplever mindst belastning, og hvor resultaterne klart viser, at de der har høj sagsbelastning også oplever højere grader af følelsesmæssig nedslidning (f.eks. stiger stressen fra en score på 13 til 30) og sygefravær (en stigning fra 6.1 dage pr. år til i gennemsnit 11 dage pr. år – altså næsten en fordobling).

Ses dernæst på sammenhængen mellem klientbelastning (dvs. belastninger hidrørende fra, at man oplever, at klienterne er blevet mere opfarende og aggressive, utilfredse eller vrisne samt vurderingen af, om klienterne har diverse personligheds- eller

Tabel 8. Den gennemsnitlige forekomst af udbrændthed, stress-symptomer og sygefravær set i forhold til, om man oplever høj sagsbelastning eller ej. Sammenligning af gennemsnitsværdier (0-100, hvor 100 = maksimale stressforekomst). Signifikansværdier med Mann-Whitney U- test: *p.05; ** p .01; *** p .001

Sags-belastning:	udmattelse	psykisk stress	psykosomatiske sympt.	udbrændthed	kynisme	sygefravær dage pr år
høj	47.2	30.4	20.7	37.7	21.1	11.0
lav	30.2	13.3	14.0	23.9	14.9	6.1
N	518	505	508	510	517	430
p=	***	***	***	***	***	*

Tabel 9. Den gennemsnitlige forekomst af udbrændthed, stress-symptomer og sygefravær set i forhold til, om man oplever høj klientbelastning eller ej. Sammenligning af gennemsnitsværdier (0-100, hvor 100 = maksimale stressforekomst). Signifikansværdier med Mann-Whitney U-test: *p.05; ** p .01; *** p .001, n.s.= ikke signifikant

Klient-belastning:	udmattelse	psykisk stress	psykosoma-tiske sympt.	udbrændthed	kynisme	sygefravær dage pr år
høje	44.7	28.4	22.0	34.8	23.5	10.8
lave	36.6	20.0	14.6	29.7	15.6	7.8
N	502	492	492	494	500	422
p=	***	***	***	n.s.	***	**

misbrugsproblemer, foruden psykiske belastninger), så ses samme mønster i resultaterne som ovenfor: klare og statistisk sikre sammenhænge mellem vurderingen af høje klientbelastninger og større forekomster af stress og udbrændthed.

Samme billede ses, når belastningerne stammer fra vurderet tids- og sagspres (dvs. man oplever, at der ikke er tilstrækkelig tid til forsvarlig sagsbehandling, og at man ikke kan nå at behandle klienterne menneskeligt forsvarligt, og som man synes man burde som sagsbehandler).

Diskussion

Undersøgelsen tog afsæt i det forhold, at det at arbejde med mennesker – people work – og servicearbejde i det hele taget be-

skæftiger stadig flere mennesker i det moderne samfund, hvorfor arbejdsmiljøet for disse arbejdsbetingelser har mødt stigende opmærksomhed fra arbejdsmiljøforskere gennem de sidste især 10-15 år. Det at skulle bruge sig selv i forhold til et andet menneske er karakteristisk for meget socialt hjælpearbejde, hvor man indgår i en ansigt-til-ansigt situation med et andet menneske, der behøver hjælp fra det system, som sagsbehandleren repræsenterer. Dette indebærer, at sagsbehandleren ikke alene skal arbejde kognitivt, men også får involveret sine egne følelser i arbejdet, selv om det er et krav til arbejdet, at han/hun i princippet kan holde disse 'udenfor', selv om det kan være svært.

Resultaterne viser således en række centrale belastninger i arbejdet med klienter,

Tabel 10. Den gennemsnitlige forekomst af udbrændthed, stress-symptomer og sygefravær set i forhold til, om man oplever højt klienttidspres eller ej. Sammenligning af gennemsnitsværdier (0-100, hvor 100 = maksimale stressforekomst). Signifikansværdier med Mann-Whitney U-test: *p.05; ** p .01; *** p .001

Klient-tidspres:	udmattelse	psykisk stress	psykosoma-tiske sympt.	udbrændthed	kynisme	sygefravær dage pr år
højt	47.4	31.2	21.5	38.7	22.9	10.5
lavt	32.0	14.3	13.5	24.2	14.4	6.7
N	513	502	503	504	511	427
p=	***	***	***	***	***	**

beskrevet ud fra belastninger hidrørende fra klienten, 'sagens' grad af komplicerthed og ud fra sagsbehandlerens kvalifikationer og kompetence. Resultaterne viste, at der var tale om udtalte belastninger, især i forhold til tids- og sagspres, men også i form af, at mange oplevede, at klienterne havde store problemer, var vanskelige og at sagerne var så komplicerede, at disse forhold under et måtte ses som væsentlige arbejdsmæssige belastninger for mange ansatte. Resultaterne tyder således på, at arbejdet med klienter fremviser en række belastningssituationer, som direkte hidrører fra det at sidde over for en klient, at være følelses- og vidensmæssigt engageret i et andet menneske.

De belastninger, der er sat i forbindelse hermed, er først og fremmest beskrevet som udbrændthed og følelsesmæssig nedslidning, og undersøgelsens formål er at belyse dette arbejde blandt en undersøgelsesgruppe bestående af sociale sagsbehandlere i en kommunal ansættelsessammenhæng, og med uddannelser som socialrådgiver og kommunal sagsbehandler, som blev sammenlignet med en gruppe af ansatte uden direkte klientkontakt.

Som det fremgår af indledningen, har udbrændthedsteoriene været centrale for en forståelse af det at 'arbejde med mennesker' – om dette så omhandler klienter (som i denne undersøgelse) eller det drejer sig eksempelvis om patienter eller elever. Det blev diskuteret, om hvorvidt disse teorier i sig selv er dækkende for en forståelse af de psykiske reaktioner på det at arbejde med andre mennesker, og hvor der ud fra en bredere psykosocial stressforståelse blev argumenteret for at anvende en række stresssymptomer ud over 'psykisk udmattelse', som er det centrale stressmål i udbrændthedsforskningen.

Der blev derfor i denne undersøgelse brugt en bred vifte af mål for de følelsesmæssige stressreaktioner. Ud over de centrale dimen-

sioner, som er anvendt inden for udbrændthedsforskningen, udmattelse og kynisme/tilbagetrækning, blev også anvendt en nyudviklet skala for følelsesmæssig udbrændthed, psykosomatiske og psykiske stresssymptomer samt sygefravær. Resultaterne viser, at alle disse belastningsreaktioner, under ét beskrevet som følelsesmæssig nedslidning, samvarierer, men også at de alle, som man måtte forvente, er forbundne med både sags- og klientbelastninger og med traditionelle psykosociale faktorer (krav, pres, kontrol, indflydelse, ledelsesformer (autoritær vs. demokratisk ledelse), rollekonflikter og -uklarhed samt socialt klima.

Yderligere viste resultaterne, at det ikke kun var klientarbejdet, der kunne forklare en større følelsesmæssig nedslidning, idet sagsbehandlerne med klientkontakt generelt vurderede deres psykosociale arbejdsmiljø dårligere end de, der ikke arbejdede med klienter. Hele det psykosociale arbejdsmiljø blev vurderet mere negativt hos de med klientarbejde. Udbrændthed og stress, følelsesmæssig nedslidning, synes således ikke kun at være resultatet af klientarbejde, men måske endda snarere af traditionelle psykosociale arbejdsbelastninger. Undersøgelsen kan derfor som sådan ikke tages til indtægt for, at det er klientarbejdet i sig selv, der fører til belastninger, hvilket er i overensstemmelse med tidligere forskningsresultater (Brotheridge & Grandey 2002; Cordes m.fl.1997; Morris & Feldman 1996; 1997) hvorfor antagelse (2) ikke bekræftes af resultaterne.

Men omvendt viste resultaterne, at der blandt de der arbejdede med klienter var stigende forekomster af følelsesmæssig nedslidning blandt de der oplevede, at de havde udtalte belastninger i form af mange og vanskelige sager, i form af belastninger hidrørende fra vanskelige klienter og i form af tidspres. Dette er i overensstemmelse med tidligere resultater inden for udbrændtheds-

forskningen, (se f.eks. Borritz 2006; Schaufeli & Enzmann 1998) og understøtter antagelse (3), der gik ud fra at stigende arbejdsmæssige sagsbelastninger var forbundet med stigende følelsesmæssig nedslidning.

Resultaterne underbygger også de antagelser, der ovenfor pegede på, at udbrændthed kunne ses i en bredere arbejdsmiljøpsykologisk stresskontekst (Agervold 2006), hvorfor viften af stressreaktioner måtte anses for at være bredere end den udmattelse, som har været det centrale mål for udbrændthed i den klassiske udbrændthedsforskning. Resultaterne viste som nævnt, at en række stressmål samt sygefravær, dels samvarierede indbyrdes og dels steg med stigende belastninger – belastninger som både hidrørte fra traditionelle stressorer i det psykosociale arbejdsmiljø (kontrol, ledelse etc.) og som hidrørte fra stressorer, der direkte hidrørte fra belastninger knyttet til klientarbejdet.

Det er på denne baggrund begrundet at tale om en mere sammensat og bred reaktion på de arbejdsmæssige belastninger, således som det er gjort her ved at tale om følelsesmæssig nedslidning frem for om udbrændthed. Det blev også vist, at copingformen kynisme og tilbagetrækning varierede forventeligt med belastningerne, hvilket bekræfter udbrændthedsforskningens antagelser om, at den måde, man tackler arbejdsbelastningerne på, kan ses som en del af den samlede belastningsreaktion.

Konklusion og begrænsninger

Undersøgelsens resultater har på den ene side ikke kunnet understøtte den antagelse, at alene det at arbejde med klienter i socialt arbejde kan sættes i forbindelse med større forekomster af følelsesmæssig nedslidning, fordi hele arbejdssituationen for denne gruppe i undersøgelsen også adskilte sig fra gruppen uden klienter på en række mål for andre psykosociale arbejdsmiljøfaktorer. Dette indebærer således, at sagsbehandlingernes større

forekomster af følelsesmæssig nedslidning ikke entydigt kan tilskrives klientarbejdet.

På den anden side viser resultaterne, at stigende arbejdsmæssige belastninger fra sagsarbejdet og klienter er forbundet med stigende følelsesmæssig nedslidning, og at personer der oplever store arbejdsmæssige belastninger hidrørende fra klientarbejdet også har betydelige symptomer på stress og følelsesmæssig nedslidning. Resultaterne viser således, at der er en række belastninger forbundet med at 'arbejde med mennesker' i form af

- belastninger hidrørende fra klienterne og deres problemer,
- fra selve tidspresset som er udtalt i behandlingsarbejdet,
- fra arbejdets grad af komplicerthed og
- med vanskeligheder med hele tiden at holde sig fagligt ajour.

Desuden, og nok så vigtigt, at stigninger i disse belastninger er associeret til stigende følelsesmæssig nedslidning. Dette resultat peger derfor i retning af, at belastninger som direkte hidrører fra arbejdet med klienter har en effekt i sig selv.

Undersøgelsens resultater demonstrerer også, at ikke kun de traditionelle mål for udbrændthed (udmattelse og kynisme især) er associeret med belastninger hidrørende fra arbejde med andre mennesker, in casu klientarbejde, men at en bredere vifte af mål for stresssymptomer og følelsesmæssig nedslidning alle samvarierer og systematisk øges med stigende arbejds- og klientmæssige problemer og belastninger i arbejdet. De traditionelle mål for udbrændthed synes derfor stadig at være relevante, men kan med fordel suppleres med andre mål for stress og følelsesmæssig nedslidning.

Undersøgelsens karakter af tværsnitsundersøgelse betyder dog, at selv om en række teoretisk bestemte antagelser bekræftes af

resultaterne, kan disse, signifikante, sammenhænge ikke i sig selv tages som evidens for en kausal sammenhæng mellem arbejds-, sags- og klientbelastninger og følelsesmæssig nedslidning. Men i og med at sammenhængene mellem de uafhængige og de afhængige variable alle understøtter de teoretiske antagelser, kan man sige, at disse antagelser bekræftes af resultaterne.

Et andet problem vedrører, om disse resultater direkte kan overføres til andet 'menneske arbejde' som f.eks. sygepleje eller undervisning. Det særlige ved det arbejde

som belyses i denne undersøgelse omfatter socialt klientarbejde inden for socialsektoren, operationaliseret i det der er blevet benævnt som sags- og klientbelastninger, og belastningerne antager andre former ved f.eks. plejearbejde. Omvendt peger resultaterne ikke entydigt på, at det er selve klientkontakten, der er belastningen i arbejdet, men at det er de afledte belastninger i form af tids- og arbejdspress, vanskelige sager, klienter osv. der synes at udgøre belastningen, resultater der er i tråd med megen anden psykosocial arbejdsmiljøforskning.

NOTER

- 1 Denne artikel udspringer af forskningsprojektet PRIAM: "Psykosociale ressourcer i arbejdet med mennesker. Psykosocialt arbejdsmiljø, kompetence og arbejdsrelateret følelsesmæssig nedslidning i arbejdet med mennesker", der er støttet af Arbejdsmiljøforskningsfonden og udføres i et samarbejde mellem CASA ved cand. psych. J. M. Christiansen og Psykologisk Institut, Aarhus Universitet. Projektet omfatter såvel en kvantitativ som en kvalitativ undersøgelse, men resultaterne i denne artikel stammer alene fra det kvantitative studie.
- 2 'Coping' er det begreb, der anvendes inden for den psykologiske stressforskning som betegnelse for de strategier en stresset person igangsætter for at modvirke stressorerne. Man kunne tale om, at han søger at 'tackle' problemerne. Nogle betegner dette som 'mestring', men dette er en ukorrekt oversættelse idet 'mestring' henviser til at personen kan håndtere de stressende omstændigheder, men dette er ikke altid tilfældet, tværtimod, hvorfor nye copingaktiviteter igangsættes osv. Lykkes copingen ikke er resultatet, at stressreaktionen udvikler sig til egentlige stresssymptomer og forringet psykisk og fysisk velbefindende.
- 3 Empirisk må disse konstateringer indebære, at når man måler forekomsten af udbrændt-

hed, må dette mål altså rumme mål for såvel udmattelse som mål for kynisme og evt. også reduceret effektivitet. Men dette synes ikke at være tilfældet således som det eksempelvis fremgår af nævnte artikel fra 2001 af de tre centrale forskere inden for udbrændthedsområdet, Maslach, Schaufeli og Leiter, hvor man ikke kan finde anvisninger på, hvorledes dette spørgsmål skal løses: skal de tre skalaer summeres, eller skal der scores på et vist niveau på mindst to – eller tre – af skalaerne?

Så meget mere besynderligt når man lige efterfølgende taler om begrebets diskriminationsvaliditet i forhold til depression og jobtilfredshed – er det i så tilfælde udmattelsen, der er forskellig fra depression og tilfredshed, eller er det kynismen eller dem begge tilsammen eller hvordan? Af de efterfølgende diskussioner af udbrændthed i forhold til dels situationsfaktorer, dels andre reaktioner på arbejdet fremgår det, at sammenhængene i nogle tilfælde især er udtalte for en eller måske to, måske tre af de tre dimensioner – således hænger arbejdskrav sammen med især udmattelse, hvilket jo ikke kan undre (ibid. 407) – men er det så udbrændthed kravene hænger sammen med eller er det kun udmattelsen? Der kan nævnes utallige eksempler på, hvorledes tilsvarende sløringer af de præ-

cise sammenhænge optræder i denne artikel, men uden at dette centrale problem diskuteres. Går man til de tidligere nævnte artikler, der har undersøgt konstruktions- og diskriminationsvaliditet vil man se det samme, at nogle sammenhænge holder for alle tre dimensioner, mens andre kun gælder for udmattelse som det mest almindelige (se f.eks. Bakker m.fl. 2002; Demerouti m.fl. 2003; Cordes m.fl. 1997; Hallberg & Sverke 2004; Kitaoaka-Higashiguchi m.fl. 2004; Lee & Ashforth 1990; Shutte m.fl. 2000; Taris m.fl. 1999).

Disse forhold stiller således spørgsmål til begrebets teoretiske forankring – hvad er nødvendigt og tilstrækkeligt for, at man kan tale om udbrændthed eller ej? Efterfølgende har denne kritik af begrebets teoretiske indlejring betydet, at nogle derfor forskningsmæssigt især har hæftet sig ved én af dimensionerne, den psykiske udmattelse, andre anvender alle tre dimensioner, mens andre igen kun ser bort fra dimensionen personlig effektivitet (se eksempelvis Agervold 1998c; Borritz 2006; Chernis 1980; Cox m.fl. 1993; Hallsten 1993; Kristensen & Borritz 1998; Leiter 1993; Schaufeli m.fl. 1993.).

- 4 Dette afklares ikke rigtig i en efterfølgende uddybning, hvor der henvises til yderligere tre forskelle mellem stress og udbrændthed: (a) stress ses som en afgrænset proces, mens udbrændthed henviser til et "sammenbrud i adaptationsevnen ledsaget af en kronisk dysfunktionel arbejdsudførelse (malfunctioning at work)" (ibid.), (b) at udbrændthed defineres som "et multidimensionalt syndrom der omfatter, ved siden af energi udtømmning (depletion), en udvikling af negative, dys-

funktionelle holdninger og adfærdsformer på arbejdet" (ibid. 38) og (c) at alle kan opleve stress, men at udbrændthed kun kan opleves af de, der brændte for arbejdet, da de begyndte deres karriere.

Hos Lazarus (se f.eks. Lazarus 1999; Lazarus & Folkmann 1984; Lazarus & Launier 1978) fremgår det dog også, at stress netop opstår, når den sædvanlige adaptation bryder sammen, således at argumentet under (a) ikke synes at være tilstrækkeligt. At udbrændthed ledsages af en række andre reaktioner som nævnt under (b) kan vel heller ikke siges at være specielt i forhold til stress og i forhold til det tredje argument, at man skal brænde for noget for at kunne brænde ud, hvilket vel ikke er så forskelligt fra Lazarus' tanker om, at jo mere der står på spil for personen desto alvorligere er stressreaktionen (ibid.). Det centrale synes stadig at være den psykiske udmattelse, men at de andre forhold kan spille en større eller mindre rolle for forekomsten af udbrændthed, hvorfor spørgsmålet om hvorvidt udbrændthed adskiller sig fra stress synes uafklaret.

- 5 Transaktion bruges inden for den psykologiske stressforskning til at beskrive, at personen agerer inden for den kontekst, der påvirker ham og derved ændrer denne, ligesom han selv ændres af kontekstbetingelserne i et tidsligt perspektiv. Man kunne tale om en systemteoretisk forståelse.
- 6 Eftersom ingen skalaer var normalfordelte blev anvendt non-parametriske test: Kendall's Tau til analyser af korrelationer og Man-Whitney U-test for sammenligning af to uafhængige grupper.

REFERENCER

- Adelmann, P. (1995): Emotional labor as a potential source of job stress, i S.L. Sauter & L.R. Murphy (eds.): *Organizational risk factors for job stress*, Wasington, DC, American psychological Association, 371-381.
- Agervold, M. (1998a): *Psykosocialt arbejdsmiljø - kortlægning og ændring. Teoretisk baggrund*

for udviklingen af et kortlægningsværktøj, København, Arbejdsmiljøfonden.

- Agervold, M. (1998b): *Spørgeskema til psykosocialt arbejdsmiljø - kortlægning og ændring*, København, Arbejdsmiljøfonden.

- Agervold, M. (1998c): *Det psykosociale arbejdsmiljø. Fra videnskabelig arbejdsledelse til*

- arbejdsmiljøpsykologi*, Århus, Aarhus Universitetsforlag.
- Agervold, M. (2006): Er det gode arbejde stressende? En undersøgelse af det gode arbejdes egenskaber og deres betydning for udviklingen af stress og følelsesmæssig nedslidning, i T. Dalsgaard: *Stress – et vilkår i det moderne arbejdsliv?* København, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 29-64.
- Agervold, M. & S. Kreiner (u.å.): The psychosocial work-stress theory and questionnaire, *Submitted*.
- Bakker, A., E. Demerouti & W. Schaufeli (2002): Validation of the Maslach Burnout Inventory – general survey: an internet study, *Anxiety, Stress and Coping*, 15, 3, 245-260.
- Borritz, M. (2006): *Burnout in human service work – causes and consequences*, København, AMI, Ph.d.-afhandling.
- Brotheridge, C.M. & A.A. Grandey (2002): Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of 'people work', *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Cherniss, C. (1980): *Staff burnout. Job stress in the human services*, Beverly Hills, Sage Publ.
- Christiansen, J.M., H. Nørby & M. Agervold (2005): *Psykisk arbejdsmiljø i praksis. 2. rev. udgave*, København, Schultz Boghandel.
- Cordes, C., T. Doherty & M. Blum (1997): Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models, *Journal of Organizational Behavior*, 18, 285-701.
- Cox, T., G. Kuk & M. Leiter (1993): Burnout, health, work stress and organizational healthiness, i W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek: *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Washington, Taylor & Francis.
- Demerouti, E., A. Bakker, I. Vardakou & A. Kantas (2003): The convergent validity of two burnout instruments, *European journal of Psychological Assessment*, 19, 1, 12-23.
- Freudenberger, H. (1974): Staff burnout, *Journal of Social Issues*, 30, 1, 159-165.
- Freudenberger, H. (1975): The staff burnout syndrome in alternative institutions, *Psychotherapy: Theory, research and practice*, 12, 1, 73-82.
- Hallberg, U. & M. Sverke (2004): Construct validity of the Maslach Burnout Inventory: Two Swedish health care samples, *European Journal of Psychological Assessment*, 20, 4, 320-338.
- Hallsten, L. (1993): Burning out: A framework, i W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek: *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Washington, Taylor & Francis.
- Hochschild, A. (1983): *The managed heart: Commercialization of human feeling*, Berkeley, University of California Press.
- Kitaoka-Higashiguchi, K. m.fl. (2004): Construct validity of the Maslach Burnout Inventory – General Survey, *Stress and Health*, 20, 255-260.
- Kristensen, T. S. & M. Borritz (1998): *Forebyggelse af udbrændthed*, København, Arbejdsmiljøfondet.
- Lazarus, R. (1999): *Stress and emotion. A new synthesis*, London, Free Association Books.
- Lazarus, R.S. & S. Folkman (1984): *Stress, appraisal and coping*, New York, Springer.
- Lazarus, R. & R. Launier (1978): Stress-Related Transactions between Person and Environment, i L. Pervin & M. Lewis: *Perspectives in Interactional Psychology*, New York, Plenum Press.
- Lee, R. & B. Ashforth (1990): On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout, *Journal of Applied Psychology*, 76, 743-747.
- Leiter, M. (1993): Burnout as a developmental process: Consideration of models, i W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek: *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Washington, Taylor & Francis.
- Maslach, C. (1976): Burned-out, *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (2003): Job burnout: New directions in research and intervention, *Current direction in psychological science: American Psychological Society*, 189-192.
- Maslach, C. & S. Jackson (1981): The measurement of experienced burn-out, *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., W. Schaufeli & M. Leiter (2001): Job Burnout, *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Moris, J. & D. Feldman (1996): The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*,

21, 986-1010.

Moris, J. & D. Feldman (1997): Managing emotions in the workplace, *Journal of Managerial Issues*, IX, 3, 257-274.

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

Schaufeli, W., C. Maslach & T. Marek (1993): *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Washington, Taylor & Francis.

Shutte, N. m.fl. (2000): The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations, *Journal of Occupational and Organizational psychology* 73, 52-66.

Taris, T., P. Schreurs & W. Schaufeli (1999): Construct validity of the Maslach Burnout Inventory-general Survey: a two sample examination of its factor structure and correlates, *Work & Stress*, 13, 3, 223-237.

Mogens Agervold, M.Sc. er professor ved Psykologisk Institut, Århus Universitet
e-mail: agervold@mail.dk; agervold@psy.au.dk