

Når flammen brænder ud

-et kvantitativt studie af udbrændthed hos ansatte, der arbejder med mennesker, der lider af psykisk sygdom eller fysiske handicaps.



Kandidatspeciale

Psykologi, Aalborg Universitet 29. Maj 2015

Kamilla Elvine Juul: 2010 4208, Klinik for Anvendt Neuro-, Udviklings- og Kognitionspsykologi

Linda Mari Holmsund Jepsen: 20104251, Stressklinikken

Vejleder: Bendt Torpegaard Pedersen

Specialets samlede antal tegn: 225.795 ~ 94.08 normalsider

Abstract

Burnout, characterized by its emotional exhaustion, depersonalisation and reduced personal accomplishment caused by stress, is a phenomena which has many consequences and costs both for society in general, the workplace and the individual itself. This condition, only present in people work, has a large expense for society for example in regard to work related absenteeism.

This thesis is intertwined with the previous study made by Juul and Jepsen (2014) which serves as the methodological and theoretical foundation of this thesis.

The aim of this present thesis is therefore to assess burnout, and how this is related to work environment and personality, among employees working with people suffering from mental illness or physical disabilities. The method applied for this purpose is a questionnaire developed by Juul and Jepsen (2014). The questionnaire consists of excerpts from the psychosocial questionnaire - *The Psychosocial Work Environment and Stress Questionnaire* –, the Copenhagen Burnout Inventory, a stress test as well as the personality test - *The international personality item pool and the future of public-domain personality measure*.

This thesis' study show that 4 out of 5 respondents suffer from symptoms of stress in various degrees. The findings from the CBI showed that almost 40 % in the scale "personal burnout", nearly 27 % in "work related burnout" and just about 18 % in "client related burnout" show severe signs of burnout, for which they must deal with themselves or seek professional help. Since this thesis perceive burnout as a stress induced condition, the 4 out of 5 respondents suffering from stress are considered predisposed to developing burnout eventually.

These results on stress and burnout in the respondents are despite the fact that they overall assess their general work environment as good though with room for improvement. They rate their working environment as 21,07 on a scale ranging from 0-64, where 0 is considered as the best possible work environment and 64 the worst.

Generally they have clear defined work roles, good social support at work and overall a good management. Conversely the respondents report high levels of work pressure and a reasonably low quality of the physical work environment. In addition to these results the respondents experience a great deal of violence in their

everyday work life. For example 35 % of the respondents are threatened daily or multiple times a month whereas 55 % of the respondents experience genuine work related violence daily or multiple times a month.

Preventive initiatives for burnout include a good management, lower levels of work pressure, mandatory supervision, maintaining good social support and network between coworkers. There are also more specific ways to prevent burnout like working smarter not harder, learn to have an emotional distance when things get heated in different working situation and lastly to remember to take an sufficient amount of time off work to relax and regain energy and resources.

Indholdsfortegnelse

1.0 INDLEDNING	1
1.1 PROBLEMFORMULERING.....	2
1.2 DISPOSITION	3
2.0 TEORETISK BAGGRUND	4
2.1 UDBRÆNDTHED.....	4
2.1.1 Oprindelse	4
2.1.2 Historiske faser af udbrændthed.....	5
2.1.2.1 Pionerfasen.....	5
2.1.2.2 Den empiriske fase.....	7
2.1.3 Forståelse af udbrændthed	8
2.1.4 Procesforståelse.....	9
2.1.4.1 Freudenberg & Norths 12-stadie udbrændthedscyklus	9
2.1.4.2 Gorkins 4. stadie udbrændthedsmodel	11
2.1.4.3 Girdin og kollegaers 3-stadie udbrændthedsmodel	11
2.1.4.4 Miller og Smiths 5-stadie model af udbrændthed	12
2.1.4.5 Procesopsamling	13
2.1.5 Opsummering Udbrændthed.....	13
2.2 UDBRÆNDTHED I ARBEJDET.....	14
2.2.1 Arbejdet med mennesker.....	14
2.2.1.1 Vilkår i arbejdet med mennesker	14
2.2.1.1.1 Det negative arbejdsvilkår	15
2.2.1.1.2 Den manglende positive feedback	16
2.2.1.1.3 Den emotionelle stress.....	17
2.2.1.1.4 Udsigten til (u)mulige forbedringer	18
2.2.1.2 Burning-in.....	19
2.2.1.3 Opsummering af arbejdet med mennesker	19
2.2.2 Arbejdsmiljø.....	20
2.2.2.1 De fysiske forhold.....	20
2.2.2.2 De psykiske belastninger	21
2.2.2.3 De sociale forhold.....	22
2.2.2.4 De organisatoriske forhold.....	22
2.2.3 Opsummering af udbrændthed i arbejdet	23
2.3 STRESS	24
2.3.1 Aktualisering.....	24
2.3.2 Hvad er stress?	25
2.3.3 Opsummering.....	26
2.4 PERSONLIGHED.....	26
2.4.1 De ekstroverte individer.....	27
2.4.2 De venlige individer.....	28

2.4.3 De samvittighedsfulde individer	28
2.4.4 De neurotiske individer.....	29
2.4.5 De åbne individer	29
2.5 OPSUMMERING	30
3.0 TEORETISK RÆSONNEMENT OG HYPOTESER	30
3.1 RÆSONNEMENT AF TEORETISK FORSTÅELSESRAMME.....	30
3.2 HYPOTESER	32
4.0 METODISKE OVERVEJELSER	33
4.1 MÅLGRUPPE	35
4.2 PROCEDURE.....	36
4.3 OPSUMMERING: METODE	37
5.0 RESULTATER.....	37
5.1 SAMPLET	37
5.1.1 Opsummering: Sample.....	39
5.2 UDBRÆNDTHED.....	40
5.2.1 Personlig Udbrændthed.....	41
5.2.2 Arbejdsrelateret Udbrændthed	42
5.2.3 Klientrelateret Udbrændthed.....	42
5.3 PRÆVALENS	43
5.3.1 Hvor mange er udbrændte?	43
5.3.2 Udbrændthed & Køn.....	45
5.3.3 Udbrændthed & Alder	46
5.3.4 Civilstatus & Udbrændthed	49
5.3.5 Udbrændthed og uddannelsesniveau	50
5.4 ANVENDTE TESTS	52
5.4.1 Spearman's rho.....	52
5.4.2 Faktoranalyse	53
5.4.3 Cronbach's Alpha.....	53
5.5 STRESS	53
5.5.1 Vejen til "stressindekset"	53
5.5.2 Deskriptive resultater for Stress	54
5.5.3 Stress og udbrændthed.....	55
5.6 ARBEJDSMILJØFACETTER	56
5.6.1 Fysisk arbejdsmiljø.....	57
5.6.1.1 Tid ved computer	57
5.6.1.2 Personalerum til rådighed	58
5.6.1.3 Vurdering af kvaliteten af fysisk arbejdsmiljø	58
5.6.1.4 Opsummering af resultater for fysisk arbejdsmiljø	60
5.6.2 Psykiske belastninger i arbejdsmiljø	60

5.6.2.1 Vold i arbejdet	60
5.6.2.2 Arbejdspres	62
5.6.2.3 Opsummering af resultater for psykisk arbejdsmiljø	63
5.6.3 <i>Socialt arbejdsmiljø</i>	63
5.6.3.1 Kollegialt sammenhold	63
5.6.3.2 Uoverensstemmelser på arbejdet.....	65
5.6.3.3 Opsummering af resultater for socialt arbejdsmiljø	66
5.6.4 <i>Organisatorisk arbejdsmiljø</i>	66
5.6.4.1 Ledelse	66
5.6.4.2 Arbejdsroller	67
5.6.4.3 Kontrol i arbejdet	68
5.6.4.4 Opsummering af resultater for organisatorisk arbejdsmiljø	70
5.6.5 <i>Motivation og udvikling i arbejdet</i>	70
5.6.5.1 Mening og motivation	70
5.6.5.2 Udvikling i arbejdet	72
5.6.5.3 Supervision	73
5.6.5.4 Opsummering af resultater for motivation og udvikling i arbejdet	74
5.6.6 <i>Vejen til "Arbejdsmiljøindekset"</i>	74
5.6.7 <i>Arbejdsmiljø og stress</i>	76
5.6.8 <i>Arbejdsmiljø og udbrændthed</i>	77
5.7 PERSONLIGHED.....	77
5.7.1 <i>Ekstroversion</i>	79
5.7.2 <i>Venlighed</i>	83
5.7.3 <i>Samvittighedsfuldhed</i>	85
5.7.4 <i>Neuroticisme</i>	88
5.7.5 <i>Åbenhed</i>	91
5.7.6 <i>Opsummering personlighed</i>	94
6.0 DISKUSSION	94
6.1 DISKUSSION AF PERSONLIGHED	95
6.1.1 <i>Opsummering af diskussion af personlighed</i>	101
6.2 DISKUSSION AF ARBEJDSMILJØ.....	102
6.2.1 <i>Diskussion af fysisk arbejdsmiljø</i>	102
6.2.2 <i>Diskussion af de psykiske belastninger</i>	105
6.2.3 <i>Diskussion af socialt arbejdsmiljø</i>	107
6.2.4 <i>Diskussion af organisatorisk arbejdsmiljø</i>	108
6.2.5 <i>Diskussion af Motivation og udvikling i arbejdet</i>	112
6.2.6 <i>Diskussion af det generelle arbejdsmiljø</i>	114
7.0 PRÆVENTIV INDSATS.....	116
7.1 HVORFOR FOREBYGGE?.....	117
7.1.1 <i>Arbejdspladsen</i>	117

7.1.2 <i>Kollegaer</i>	118
7.1.3 <i>Supervision</i>	119
7.1.4 <i>Personligt</i>	120
8.0 SAMMENFATNING	122
8.1 VURDERING AF ARBEJDSMILJØ	122
8.2 UDBRÆNDTHEDSNIVEAU	123
8.3 HYPOTESE	124
8.4 FOREBYGGENDE INDSATSER OG FORBEDRINGER	125
9.0 BEGRÆNSNINGER I UNDERSØGELSEN	126
10.0 REFERENCELISTE	128
10.1 BØGER	128
10.2 ARTIKLER	130
10.3 INTERNETSIDER	133

1.0 Indledning

Den faglige interesse for udbrændthed og arbejdsmiljø blev grundlagt på baggrund af personlige erfaringer fra langtidssygemeldte kollegaer i et socialpsykiatrisk botilbud, som beskrev sig selv som værende ”gået psykisk ned med flaget” i deres arbejde med psykisk syge mennesker.

Samtidig oplevede vi i stigende grad, at vendingen ”at brænde ud” blev anvendt om tilstande forbundet med udmattelse og træthed. Det var erfaringer som disse, der rejste spørgsmål som; ”hvad er udbrændthed egentlig?”, ”Hvordan hænger udviklingen af udbrændthed sammen med stress?”, ”hvilke faktorer i arbejdet, kan medvirke til udviklingen af udbrændthed?” samt ”hvorfors brænder nogle mennesker ud, når andre ikke gør under de samme omstændigheder?”. I jagten på svaret til disse spørgsmål blev der fundet nogle skræmmende socioøkonomiske, personlige og arbejdsmæssige tendenser vedrørende udbrændthed, som blot øgede interessen for fænomenet.

Det var blandt andet i gennemlæsningen af Einar Baldurssons bog *Hyperstress – essays om moderne arbejdspsykologi*, at vi faldt over påstanden, at udbrændthed ikke kan kureres, hvilket gjorde os opmærksom på tilstandens alvorlige personlige konsekvens.

Vi erfarede ydermere, at der kræves en speciel relation mellem ansat og klient i arbejdet med mennesker, hvorfor det derfor også vil have konsekvenser for klienterne, når en ansat brænder ud (Graversgård, 1994). Konsekvenserne vil blandt andet være, at de modtager en dårligere service og manglende forståelse fra personalet, da udbrændthed resulterer i manglende engagement og øget kynisme.

Udbrændthed er derfor en bekostelig tilstand for både samfund, arbejdsplads og den ramte. I år 2002 blev udbrændthed vurderet til at koste EU 15 20.000 millioner Euros årligt (Bähler-Kohler, 2013), hvilket er et beløb, der antages at være fortsat stigende. Denne antagelse er dannet ud fra en forståelse om, at mennesker i dagens samfund står over for mange og nye belastningsformer i arbejdet, hvilket kan være specielt ressourcekrævende. Særligt anser vi ansatte, der arbejder med mennesker, som lider af psykiske sygdomme eller fysiske handicaps, som udsatte for specielle belastningsformer, som ikke er til stede i andet arbejde.

På baggrund af disse specielle belastninger samt vores personlige erfaringer opstod der et ønske om at beskæftige sig indgående med udbrændthed og arbejdsmiljø. Det blev bestemt at bruge 9. semester projektet som et trinbræt til specialet i det format, at dette projekt vil fungere som specialets metodiske fundament. Formålet med 9. semester projektet blev således at undersøge, hvorledes udbrændthed blandt ansatte, der arbejder med psykisk syge mennesker, måles bedst. Dette blev undersøgt ud fra et teoretisk review af to måleinstrumenter for udbrændthed, samt en teoretisk undersøgelse af selve fænomenet; hvilke facetter det indebærer og hvad der kan udløse udbrændthed. Dette speciale har således dets fundament både rent metodisk samt teoretisk i det foregående 9.semester projekt, hvorfor det er vedlagt som bilag.

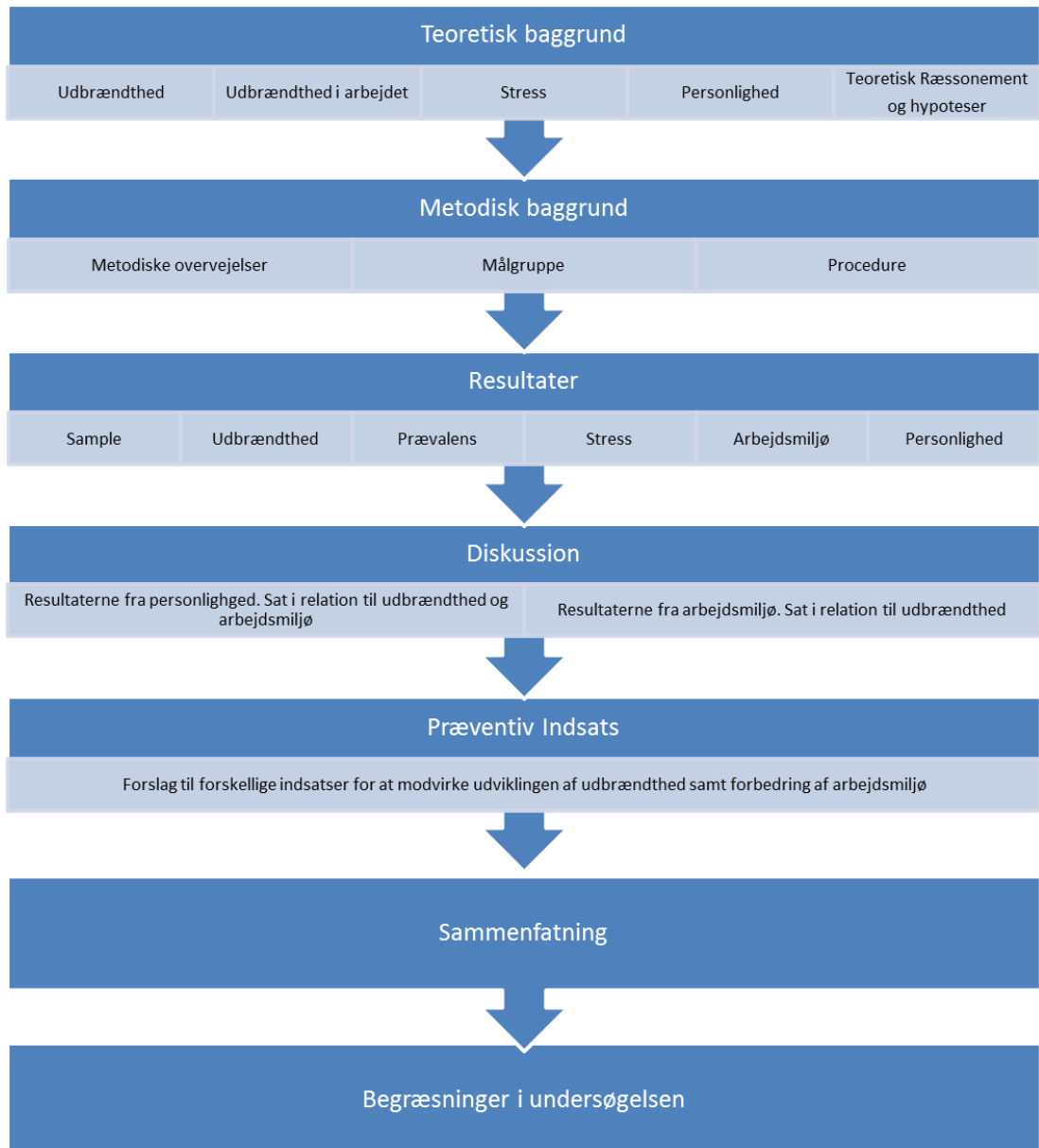
Det primære formål med dette speciale er derfor at undersøge udbrændthed og hvorledes udviklingen af dette hænger sammen med arbejdsmiljø og personlighed hos ansatte, der arbejder med mennesker, der lider af psykisk sygdom eller fysiske handicaps. Denne vurdering vil derfor foregå på baggrund af spørgeskemaundersøgelsen udarbejdet i 9.semester projektet. Spørgeskemaet (se bilag 1) består af fire elementer; uddrag fra *The Psychosocial Work Environment and Stress Questionnaire* (PWSQ), the Copenhagen Burnout Inventory (CBI), en stress test og slutteligt personlighedstesten *The international personality item pool and the future of public-domain personality measures* (IPIP20).

Resultaterne fra denne undersøgelse vil derefter fungere som udgangspunkt for eventuelle interventionsformer til forebyggelsen af udbrændthed og forbedring af arbejdsmiljø.

1.1 Problemformulering

Med afsæt i Juul og Jepsens undersøgelse (2014) undersøges udbrændthed og hvorledes udviklingen af dette hænger sammen med arbejdsmiljø og personlighed, hos ansatte, der arbejder med mennesker, der lider af psykisk sygdom eller fysiske handicaps. Forslag til forebyggende indsatser og forbedringer i arbejdsmiljø udarbejdes i tillæg til dette.

1.2 Disposition



2.0 Teoretisk baggrund

Dette speciales teoretiske fundament vil nu blive præsenteret i nedenstående afsnit. Der vil først forekomme en gennemgang af udbændthedsfænomenet, dens oprindelse samt specialets forståelse af fænomenet. Herefter vil der fremgå en præsentation af udbændthed i arbejdet, hvorefter stress og personlighedsperspektiverne gennemgås.

2.1 *Udbændthed*

Der vil nu forelægge først en historisk oversigt af fænomenet udbændthed; hvornår fænomenet blev kendt og hvordan har det udviklet sig til det fænomen, der er kendt i dag. Sådant en gennemgang findes nødvendig for at give et indblik i selve fænomenet udbændthed, dens udvikling til hvordan forskere forstår udbændthed i dag samt for at fastslå, at udbændthed ikke er et nyt fænomen. Det er ligeledes i denne historiske gennemgang, at der findes argumentation for dette speciales definition af udbændthed.

2.1.1 Oprindelse

Termen ”at være udbændt” er en metafor om en bestemt tilstand, som har været anvendt længe før, den blev adopteret af psykologien. Helt tilbage til Biblens ”Det Gamle Testamente”, blev der omtalt et udbændthedslignende syndrom (Muheim, 2013) og frem i tiden til år 1599, hvor Williams Shakespeare anvendte fraser som ”at brænde ud” om sine karakterer (ibid.). Der er ydermere flere eksempler i litteraturen i gennem tiden, hvor udbændthedsfænomenet er blevet omtalt direkte eller indirekte.

Metaforen udbændthed bliver typisk forklaret som kvælning af en flamme eller slukningen af et lys. Hvor der før var en vital gnist, er der nu mørkt og koldt. Både brændstoffet og reserveenergien er opbrugt (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Udbændthed som et psykologisk fænomen blev ”opdaget” næsten samtidigt først af den amerikanske psykiater Herbert Freudenberger og kort tid efter af amerikanske social psykologiske forsker Christina Maslach i starten af 1970’erne. Freudenberger arbejdede på en psykiatrisk klinik, hvor de ansatte bestod af unge idealistiske frivillige, som var yderst engagerede i deres arbejde med unge stofmisbru-

gere (Schaufeli & Enzmann, 1998). Freudenberger pointerer, at han begyndte at observere, at mange af de frivillige oplevede en gradvis energiudtømmning og tab af motivation og engagement, som senere blev efterfulgt af en bred vifte af mentale og fysiske symptomer (ibid.). Maslach derimod ”opdagede” ikke udbrændthedsfænomenet igennem observationer på arbejdsmarkedet som Freudenberger. Tværtimod var det i gennem en interesse for, hvorledes individer i stressende arbejde copes med deres emotionelle arousal, at hun gennemførte en række interviews med en bred række professioner alle inden for sundhedssektoren og ad de veje stødte på fænomenet udbrændthed (ibid.).

2.1.2 Historiske faser af udbrændthed

For at illustrere, hvordan udbrændthed er opstået som det fænomen, vi kender i dag, vil de historiske udviklingsfaser for fænomenet kort blive opridset. Det er ligeledes i disse historiske faser, at der vil præsenteres et kort indblik i de socioøkonomiske omstændigheder, som gav anledning til videreudvikling af fænomenet.

Det kan siges, at de samtidige ”opdagelser” af udbrændthed af Maslach og Freudenberger symboliserer to faser eller retninger for udviklingen af udbrændthedsfænomenet; en praktisk fremgangsmåde til fænomenet med fokus på vurdering, forebyggelse og behandling samt en videnskabelig fremgangsmåde til fænomenet med fokus på forskning og teori (Maslach et al, 2001 in Muheim, 2013). Det er disse to faser, som nu vil blive præsenteret.

2.1.2.1 Pionerfasen

Det var i midten af 1970’erne, at de første artikler vedrørende udbrændthed blev udgivet. Disse artikler var meget betydningsfulde for opmærksomheden på udbrændthed som fænomen, da de gav en indledende introduktion til selve fænomenet, gav det et navn og viste, at det faktisk var en mere almindeligt forekommende tilstand end hidtil antaget (Maslach & Schaufeli, 1993). Der er flere teorier om, hvorfor der gik nogle år inden udbrændthedsfænomenet fik offentlig opmærksomhed. Mange forfattere henviser til en specifik konstellation af økonomi, sociale og historiske faktorer. Farber argumenterer for, at det var fordi, de amerikanske arbejdere var blevet mere insisterende omkring at opnå personlig tilfredsstillelse i deres arbejde. Dette skabte således arbejdere med højere forventninger om tilfredsstillelse, men med færre res-

sourcer til at cope med frustrationer. Disse omstændigheder skabte ifølge Farber ”den perfekte opskrift for udbændthed” (Farber, 1983a, in Maslach & Schaufeli, 1993). Farber henviser derudover også til en problematisk udvikling inden for sundhedssektoren. Efter 2. Verdenskrig blev arbejdet inden for denne sektor professionaliseret, bureaukratiseret og isoleret. Derudover bliver det ligeledes påpeget, at klienterne inden for denne sektor blev mere og mere krævende og følte sig mere berettiget til at modtage services. Som en konsekvens heraf, blev det mere besværligt for de ansatte at finde den ønskede professionelle tilfredsstillelse i arbejdet, hvilket førte til, at udbændthed i stigende grad blev mere almindeligt forekommende (Maslach & Schaufeli, 1993). Farber pointerer således at der opstod både ændrede forventninger hos medarbejderne men at der ligeledes opstod ændrede arbejdsbetingelser i sundhedssektoren på baggrund af klienternes ændrede adfærd.

I relation til Farbers hypotese omkring udbredelsen af udbændthed mener Cary Cherniss (1980), at tendensen mod individualisering i det moderne samfund ledte til et stigende pres på sundhedssektoren, hvor flere og flere problemer nu blev søgt løst af professionelle frem for slægtninge eller andre medlemmer af samfundet.

Cherniss påpeger ligeledes, at på trods af dette øgede pres på sundhedssektoren som var opstået, så havde regeringen i årene op til dette lavet så mange besparelser på dette område, at det nu var op til færre ansatte at løfte denne stigende arbejdsbyrde (Cherniss, 1980 in Maslach & Schaufeli, 1993). Ud fra ovenstående pointer om den øgede arbejdsbyrde i sundhedssektoren samt de større og tilsyneladende kolliderende krav fra medarbejderne og klienterne kan der dermed argumenteres for, at ”scenen var sat” til blandt andet en introduktion af selve udbændthedskonceptet i midten af 1970.

I denne pionerfase var det den praktiske og kliniske fremgangsmåde, som var fremherskende. Udbændthedsfænomenet har sine rødder i hjælpeprofessioner, hvor kernen i selve arbejdet er det forhold, som eksisterer mellem en medarbejder og klient i en omsorgs- og plejesituation. Dette betød, at udbændthed i sin spæde start i forskningsøjemed ikke blev anset for værende en individuel stressreaktion, men mere på baggrund af et individs relationelle transaktioner på arbejdspladsen såsom ubalance mellem den ansattes ressourcer og arbejdskrav. Forholdet mellem stress og udbændthed vil uddybes senere i dette speciale, da det er et centralt forhold i forståelsen af udbændthed. Udbændthed blev således sat ind i en interpersonal

kontekst (forholdet mellem medarbejder og klient), hvor fokus var på medarbejderens emotioner og motiverne og værdierne underliggende deres arbejde (Muheim, 2013). Modsat dette mere sociale perspektiv på udbrændthed fokuserede det kliniske fagområde denne pionerfase mere på symptomerne for udbrændthed og på mentale sundhedsproblematikker i forbindelse hermed (ibid.). Generelt for hele denne pionerfase er, at der herskede et centralt fokus som typisk var forholdet mellem medarbejder og dens klient, men ligeledes mellem medarbejderen, kollegaerne samt familiedlemmerne til medarbejderne. Disse forhold blev anset, for værende kilden til emotionel belastning men også som glæder og som en copingressource (ibid.).

Der er dermed ud fra pionerfasen forsøgt illustreret, hvordan samfundet som helhed ændrede sig markant efter 2. Verdenskrig, hvilket gav anledning til, at udbrændthed kunne udvikle sig mere drastisk end hidtil. Det var ligeledes i denne fase og under disse omstændigheder, at de grundantagelser, som stadig er gældende for udbrændthed, blev rodfæstet.

2.1.2.2 Den empiriske fase

Den efterfølgende empiriske fase havde sin begyndelse i 1980'erne. Det var i denne fase, at standardiserede måleinstrumenter for udbrændthed blev udviklet (Juul & Jepsen (2014) for uddybning vedrørende disse). Det var i særlig grad udviklingen af The Maslach Burnout Inventory (herefter MBI) af Christina Maslach og Susan Jackson, som gav grobunden for en systematisk udbrændthedsforskning (Maslach & Schaufeli, 1993). Definitionen, som lå til grunde for MBI'en, blev hurtigt til standarddefinitionen dog uden et egentligt teoretisk eller forskningsmæssigt fundament. Schaufeli, Enzmann og Girault (1993) mener, at det var den "syntetiske" definition, som Perlman og Hartman (1982) udledte af deres review, som lå meget nært op ad Maslach og Jacksons definition, der gav anledning til at gøre MBI'en og den tilhørende definition til standarden (Schaufeli, Enzmann & Girault, 1993).

Det var indtil begyndelsen af denne fase kun i USA, at udbrændthed som forskningsfelt blev anerkendt. Det var først gradvist i denne empiriske periode, at fænomenet fik opmærksomhed først i andre engelsktalende lande som Canada og Storbritannien og senere andre ikke-engelsktalende lande. Pionerfasen i udbrændtheds psykologiske historie syntes dog at blive sprunget over i disse lande. Her blev udbrændthed konceptualiseret fra starten i de operationelle termer, som var un-

derforstået måleinstrumenterne eksempelvis MBI. Udbredelsen af udbrændthedsfænomenet inden for forskningsverdenen skete dermed først efter, konceptet var blevet anerkendt og etableret i USA og der ligeledes var blevet udviklet instrumenter til måling (Maslach & Schaufeli, 1993).

Ovenstående gennemgang af den empiriske fase skal således bidrage til forståelsen af, hvordan udbrændthed blev internationalt udbredt. Oprindelsen af diverse måleinstrumenter med særligt fokus på MBI'en foregik således i USA, hvorefter resten af verden blot fulgte resultaterne herfra. Dét, at ingen af de resterende lande havde en ”pionerfase” i forhold til udbrændthed, var ligeledes medvirkende til MBI'ens monopollignende status. I Juul og Jepsen (2014) blev denne monopollignende status for MBI'en samt om MBI'en lever op til den diskuteret yderligere.

2.1.3 Forståelse af udbrændthed

Ud fra gennemgangen af de historiske faser blev det illustreret, hvorledes udbrændthed blev rodfæstet i arbejds- og forskningsområdet. På trods af den store interesse for udbrændthed både inden for forskningen og i arbejdsverdenen, besidder fænomenet dog ikke en universel bestemt definition eller operationalisering. Dette blev gennemgået dybdegående i Juul og Jepsen (2014). Dette betyder som sagt, at der findes et utal af definitioner og ligeledes måleinstrumenter. Dog forekommer der konsensus i forskningen om, at kernen i udbrændthed er emotionel udmattelse og at udbrændthed ligeledes opstår i arbejdskontekster og i varierende grader er associeret med stress.

Dette speciale definerer udbrændthed ud fra de teoretiske perspektiver og diskussioner, som er præsenteret i Juul og Jepsen (2014). Udbrændthed anses derfor i dette speciale for at være en særlig form for stressinduceret tilstand, som kommer til udtryk i gennem en proces, der består af komponenterne emotionel udmattelse, depersonalisering samt formindsket personlig præstation. En detaljeret præsentation af, hvorledes dette speciale forstår denne proces følger i næste afsnit. Denne forståelse af udbrændthed samt de teoretiske overvejelser, som blev diskuteret i Juul og Jepsen (2014), betyder, at dette speciale operationaliserer udbrændthed ud fra The Copenhagen Burnout Inventory (se bilag 2 for uddybning af dette måleinstrument). Det skal dog have in mente at dette speciales definition af udbrændthed med de tre komponenter ikke stemmer over ens med den udbrændthedsdefinition som ligger bag CBI'en. På trods af denne forskellighed blev der i Juul og Jepsen (2014) argumente-

ret for, at CBI'en stadig var det bedste valg af måleinstrument til udbrændthed. Dog består dette speciales undersøgelse ikke udelukkende af CBI'en, der er ligeledes inddraget andre facetter end blot en udbrændthedsmåling, som alle har en udbrændthedsteoretisk argumentation bag. Denne argumentation følger senere i dette speciale. Dette speciale mener derudover at udbrændthed kun kan opstå blandt ansatte, der arbejder med mennesker, hvilket ligeledes har været grundlaget i valg af målgruppen til denne undersøgelse. Der vil senere i dette speciale forekomme en yderligere gennemgang af, hvorfor vi anser arbejdet med mennesker som særegent i forhold til udbrændthed.

2.1.4 Procesforståelse

For bedre at kunne argumentere for, hvorledes dette speciale definerer udbrændthed, er det nødvendigt at redegøre for udbrændtheds forskellige procesforståelser, hvor der, ligesom definitionen, hersker en forskellighed i, hvorledes udbrændthedsprocessen foregår. Udbrændthed generelt forstået er en tilstand, som ikke blot opstår fra den ene dag til den anden, men derimod igennem en dynamisk proces, som udvikles gradvist. Der er i udbrændthedslitteraturen flere forskellige bud på, hvordan sådan en udbrændthedsproces ser ud, og fire af dem, som præsenteres i Nuallaongs artikel (2013), vil i grove træk blive gennemgået i nedenstående afsnit med henblik på en tydeliggørelse af, hvordan dette speciale forstår udbrændthedsprocessen.

2.1.4.1 Freudenberg & Norths 12-stadie udbrændthedscyklus

I 2006 præsenterede Freudenberg og North deres bud på, hvorledes udbrændthedsprocessen udspiller sig. Deres model er designet ud fra praktikerens perspektiv og den oplister de psykodynamiske detaljer ved udbrændthedsprocessen. Modellens første fase er dermed de urealistiske forventninger og modellen beskriver derefter således trin for trin den dynamiske proces, indtil udbrændthed opstår. De tolv trin, som ikke nødvendigvis behøver forekomme kronologisk indeholder (Nuallaong, 2013):

1. Et behov for at vise sit værd. Individet har et idealbillede af sig selv og det arbejder således hårdt for at få kollegaerne til at se dette.
2. Arbejde hårdere og mere for at være sikre på, at de er uerstattelige.

-
3. Tilsidesættelse af egne behov. For meget dedikation til arbejdet viser sig i symptomer på arbejdsnarkomani eksempelvis ved mindre søvn og appetit samtidig med, at individet tilbringer mindre tid med familie og venner.
 4. Malplacering af konflikter. Individet besidder en fornemmelse af, at dets liv er på afveje, men er alligevel ikke fuldt bevidst om dette. Det er på dette stadium, at de første fysiske stresssymptomer opstår såsom hovedpine, kvalme, muskelsmerter, seksuelle problemer, søvnbesvær, formindsket appetit og åndenød (Kahill, 1988, Balcatro, 1982 in Nuallaong, 2013).
 5. Revurdering af værdisæt. For at individet er i stand til at arbejde hårdt og stadig nedtone dets fysiske grundbehov og forhold, føler det et behov for at undgå selvkritik ved at sløve/nedtone dets emotioner.
 6. Benægtelse af opståede problemer. Der opstår en intolerance i individet for social kontakt med andre, selv på den mest trivielle måde. Det er på dette stadium, at tydelige tegn på kynisme, manglende sympati, aggression og det at skyde skylden på andre opstår.
 7. Tilbagetrækning. Individet isolerer sig og minimerer social kontakt. Derudover mister individet retning i livet således, at det nu blot arbejder ”efter bogen”.
 8. Tydelige adfærdsmæssige forandringer. Andre individer ser enorme forandringer i individet såsom frygtssomhed, generthed og apati. Individet selv føler sig ligeledes værdiløs som et resultat af for meget arbejde.
 9. Depersonalisering. Grundet følelsen af at være en maskine, mister individet kontakten med sig selv og er ikke længere opmærksomme på egne behov.
 10. Indre tomhed. Da den indre følelse af tomhed spreder sig så ubarmhjertigt, prøver individet at overkomme dette ved at øge den impulsive adfærd, eksempelvis ved overdreven seksualitet eller overspisning med flere.
 11. Depression. I dette stadium opstår der humørmæssige og kognitive symptomer på depression såsom håbløshed og udmattelse. Livet synes at miste mening for individet.
 12. Udbrændthed. Det udbrændte individ besidder et stærkt ønske om at flygte fra situation.

2.1.4.2 Gorkins 4. stadie udbrændthedsmodel

Der, hvor Gorkins model fra 2004 adskiller sig fra Freudenbergers og Norths er, at denne synes at være udformet som en liste, hvor individet selv kan tjekke symptomer af. Samtidig er denne model udarbejdet så den tager perspektiver af det udbrændte individ, hvorimod den ovenstående models perspektiv var klinikerens. Stadierne i denne model inkluderer (Nuallaong, 2013):

1. Fysisk, mental og emotionel udmattelse. Følelsen af at være udkørt efter hårdt arbejde dag efter dag.
2. Skam og tvivl. Oplevelsen af en dyb følelse af tab og forandring opfattet af individet som ukontrollerbart.
3. Kynisme og afstumpethed. Kronisk usikkerhed og sårbarhed i individet bliver nu til irritabilitet og ironi rettet mod andre individer.
4. Nederlag, hjælpeløshed og krise. Coping strategier hjælper ikke længere individet og det er nu sårbart ikke kun for humørsyge, men også for klinisk depression. Det er på dette stadie, at professionel hjælp skal overvejes.

2.1.4.3 Girdin og kollegaers 3-stadie udbrændthedsmodel

3-stadie udbrændthedsmodellen, som foreslået af Girdin, Everly og Dusek i 1996, viser udbrændthedsprocessen fortløbende med en symptom-tjekliste, og ifølge dem er et kriterium mødt, hvis mindst to symptomer er til stede ved et vilkårligt stadie. Denne model inkluderer (Nuallaong, 2013):

1. Stress arousal. Et stadie af fysiologisk og psykologisk respons inklusiv vedholdende irritabilitet, angst, perioder med forhøjet blodtryk, søvnløshed og hukommelsestab. Derudover opleves der ligeledes hjertebanken, hovedpine og mavepine.
2. Energibevaring. Hvis forsøgene på at kompensere for stress mislykkedes, vil der opstå en form for adfærd hvor individet: udskyder opgaver, kommer meget for sent og holder meget fri, trækker sig fra familie og venner, får øget kynisme, får udbredt apati og manglende eller tab af spiritualitet.
3. Udmattelse. Individet er på dette stadie opmærksomt på, at dets liv går i den forkerte retning. Det oplever måske vedholdende tristhed eller depression, kroniske maveproblemer, psykisk udmattelse, hovedpine samt ønsket om at

flygte eller stemple ud fra samfundet og om at komme væk fra familie og venner.

Girdin og kollegaers model over udbrændthedsprocessen adskiller sig fra de andre, da den er designet til at være de diagnostiske kriterier med klare cut-off scorere, hvorimod de to foregående mere fokuserer på, hvordan udbrændthed kommer til udtryk uden denne inddeling af alvorlighed integreret (Nuallaong, 2013).

2.1.4.4 Miller og Smiths 5-stadie model af udbrændthed

Det interessante ved Miller og Smiths 5-stadie model er, at den viser de mentale vendepunkter for et individ fuld af idealisme til udbrændt samtidig med, at denne tilgang, som den eneste model, inkluderer et sidste stadie for ukuelighed. Stadierne i denne model indeholder (Nuallaong, 2013):

1. Hvedebrødsdagene. Jobbet er ideelt, hvilket bevirker, at individet er yderst motiveret og entusiastisk. Individet har et stærkt behov for at arbejde ordentligt og føle tilfredsstillelse i jobbet med kollegaerne og med organisationen.
2. Opvågningen. De glade tider forsvinder langsomt. Individet indser på dette stadie, at dets forventninger er urealistiske og der er intet, der tilfredsstiller dets behov; der er ingen belønning eller anerkendelse. Individet begynder at føle, at livet er en fejl, men det synes ikke at kunne håndtere denne erkendelse. Når det ikke forandrer noget at arbejde hårdt, føler individet sig udmattet og frustreret. Dets professionelle kompetence og evne reduceres ligeledes på dette stadie.
3. ”*Brownout*”. Den kroniske udmattelse og irritabilitet er på dette stadie fremtrædende. Individets adfærd har forandret sig for at kunne flygte fra dets frustrationer. De impulsive handlinger på dette stadie omhandler blandt andet sex, druk eller overdrevent shopping. Individet på dette stadie kan ty til at projicere dets egne frustrationer over i andre i form af kynisme og åbenlys kritik.
4. Fuldt udviklet udbrændthed. Dette stadie opstår kun, hvis det forrige stadie ikke bliver løst. Fortvivlelsen er dominerende på dette sidste stadie i udbrændthedsprocessen, og det kan vare i flere måneder og op til flere år. På dette stadie oplever individet en overvældende følelse af nederlag og et overvældende tab af selvtillid og selvsikkerhed.

-
5. Phønix fænomenet. Efter en periode med fuld afslapning og restitution, kan det udbrændte individ genopstå med et mere realistisk sæt forventninger til arbejdet og mål.

2.1.4.5 Procesopsamling

Ud fra disse forskellige udgaver af udbrændthedsprocessen kan det tyde på, at de alle groft sagt mere eller mindre har den samme holdning til udbrændthed, men dog forskellige manifestationer, variationer og perspektiver. Ligesom ved definitionen af udbrændthed er der få men betydningsfulde forskelle i mellem dem. Fælles for alle modellerne er dog beskrivelsen af individets oplevelse i udviklingen af udbrændthed. På nær den sidste model af Miller og Smith er der ingen af de andre modeller, som hypotiserer, at individet kan komme sig over udbrændthed – det såkaldte fugl phønix tilstand. Denne antagelse er ligeledes særegen i forhold til den øvrige litteratur omkring udbrændthed, hvor størstedelen af forskerne mener, at fuldt udviklet udbrændthed ikke kan kureres og ej heller er en tilstand, som individet blot kommer over ved egen hjælp.

I forhold til den procesforståelse, som hersker i dette speciale, stemmer mange af modellerne overens hermed, men specielt den af Girdin og kollegaer synes alligevel at stemme at være den mest passende. Denne models første fase er som den eneste en stressrelateret fase. Det er ligeledes den eneste model som direkte inddrager selve stressperspektivet i synet på udbrændthedsprocessen. Et perspektiv som i dette speciale anses som essentielt i forståelsen af udbrændthed og som vil blive uddybet yderligere senere i dette speciale.

2.1.5 Opsummering Udbrændthed

Ud fra den historiske gennemgang af fænomenet udbrændthed blev det tydeliggjort, at det er et fænomen, der har eksisteret længe, men det var først med opdagelsen af Freudenberg, at det fik sit navn udbrændthed. Denne historiske gennemgang kastede ligeledes lys på, hvordan udbrændthed har udviklet sig til det fænomen, som det er i dag samt hvilke socioøkonomiske omstændigheder, som har ligget til grund for dette. Udbrændthed som psykologisk fænomen har ligeledes ikke endnu en universel anerkendt definition. Udbrændthed bliver dermed i dette speciale defineret som en stressinduceret tilstand med komponenterne emotionel udmattelse, depersonalisering

samt formindsket personlig præstation i en proces lignende 3-stadiemodellen af Girdin og kollegaer.

2.2 Udbændthed i Arbejdet

Som nævnt i afsnit 2.1 er det særlige vilkår for udvikling af udbændthed relateret til arbejdet med mennesker. Af samme årsag skal netop dette grundvilkår, arbejdet med mennesker, betragtes som den første og mest væsentlige årsag til udvikling af udbændthed. Det findes derfor specielt interessant at beskæftige sig med ”det særlige” i arbejdet med mennesker, samt de forskellige faktorer i arbejdsmiljøet heri, der relaterer sig til udbændthed (Agervold, Christiansen & Sørensen, 2008). Netop facetterne af arbejdsmiljøet er i Juul og Jepsens projekt (2014) og i dette speciale baserede på baggrund af spørgsmål inddraget fra PWSQ’en, som er det redskab, der er anvendt i PRIAM¹-projektet. Her findes blandt andet spørgsmål fysisk arbejdsmiljø, psykiske belastninger, sociale og organisatoriske forhold og ikke mindst spørgsmål om mening og motivation i arbejdet.

I dette afsnit vil der derfor fremstå en teoretisk funderet præsentation og perspektiver af arbejdet med mennesker, samt de forskellige arbejdsmiljømæssige aspekter forbundet til dette.

2.2.1 Arbejdet med mennesker

Da arbejdet med mennesker er grundvilkåret for udvikling af udbændthed, findes det særligt interessant at beskæftige sig netop med ”det særlige” i arbejdet med mennesker. Følgende vil der fremstå fire unikke vilkår, der er gældende i arbejdet med mennesker.

2.2.1.1 Vilkår i arbejdet med mennesker

Det første særlige vilkår i arbejdet med mennesker består af klientens problematik. Det, at arbejde med klienter, er meget krævende og det kræver især mange ressourcer for den ansatte at tilpasse de emotionelle responser således, at der udstråles ro, når

¹ PRIAM (Akronym for Psykosociale Ressourcer i Arbejdet med Mennesker) er en undersøgelse af det psykosociale arbejde, kompetencer og følelsesmæssige nedslidning i arbejdet med mennesker af Mogens Agervold og kollegaer.

klienten føler kaos. Der skal ligeledes udvises tålmodighed, når klienten er frustreret og ikke mindst, at klienten føler sig forstået og mødt i situationer præget af angst, smerter og skyldfølelser (Maslach, 2003). Det er netop responser som disse, der kræves af ansatte, der arbejder med mennesker.

I relation til klientens problematik findes der ifølge Maslach fire forskellige vilkår, som kan relateres til klientens problematik; Det negative arbejdsvilkår, den manglende positive feedback, den emotionelle stress samt udsigten til (u)mulige forbedringer.

2.2.1.1.1 Det negative arbejdsvilkår

Når Maslach refererer til det negative vilkår ligger det i forståelsen af, at klienterne per definition er mennesker, der har problemer, som de ikke selv kan løse, hvorfor de behøver hjælp til dette. De søger for eksempel hjælp i form af behandling eller rådgivning og forventer, at problemet bliver løst. Det er derfor et afhængighedsforhold, hvor klienten er afhængig af en ”hjælper”. Klientens problemer er meget varierende og nogle er mere ressourcekrævende for hjælperen at løse end andre (Maslach, 2003; Graversgård, 1994). Hjælperen bliver derfor primært optaget af det negative og dysfunktionelle i klienten, hvorfor de sunde og velfungerende aspekter af klienten ofte ignoreres. Klienten selv kan desuden selektivt lægge et fokus på svagheden og problemet, da det ofte er gældende, at jo mere syg, jo mere hjælp og støtte og omvendt (Maslach, 2003). Dette negative fokus kan dog medføre nogle helt specielle konsekvenser for relationsarbejdet.

Thomas A. Will fremstillede i 1978 et review, der skulle undersøge evidensen bag resultater, der indikerer, at hjælpere i nogle situationer har en tendens til at vurdere deres klienter i et mere negativt syn end deres vurdering af andre mennesker (Will, 1978). Det er blevet påvist, at det kun kræver 1-4 møder, før en hjælper har en klar vurderingen af en klients personlighed. Der findes ifølge Will tre medvirkende faktorer i sådan en vurdering. Først og fremmest vurderes klientens håndterbarhed (egen oversættelse: *Manageability*). Her vurderes om klienten er modsættende eller motiveret for forandring og endvidere om klienten er samarbejdsvillig i behandlingen. Derefter vurderes klientens mulighed for helbredelse (egen oversættelse: *Treatability*), hvor klientens gavn af eventuel behandling vurderes. Slutteligt vurderes klientens tiltalighed (egen oversættelse: *Likability*), som egentlig er en overordnet vurdering af, om klienten er behagelig at arbejde med og vellidt af hjælperen.

Wills resultater viste, at der overordnet hersker en tendens til, at hjælpere har en mere negativ vurdering af deres klienter end af andre mennesker og at dette desuden kan arbejde imod motivationen for at hjælpe en klient (Will, 1978; Maslach, 2003).

Klienten har derfor per definition problemer, som i større eller mindre grad påvirker den hjælper, som arbejder med denne. Der opstår derfor et meget negativt forhold, da klienten muligvis fremstiller sine problemer værre end de er, og hjælperen muligvis har en tendens til at vurdere klienten ud fra et mere negativt perspektiv end vurdering af andre mennesker. Dette forhold påvirker både klient og hjælper, og kan anses for at være et særligt vilkår, der er gældende for arbejdet med mennesker.

2.2.1.1.2 Den manglende positive feedback

Ud over det ofte negative arbejdsvilkår er den manglende positive feedback ifølge Maslach (2003) et andet arbejdsvilkår, som i høj grad påvirker hjælperen. Når klientens problem forsvinder, forsvinder klienten, hvilket betyder, at der sjældent modtages positiv feedback i arbejdet med mennesker. Den eneste feedback, der er sikker, opstår, hvis klienten får et nyt problem eller det gamle problem vender tilbage (Maslach, 2003). Som nævnt skal en hjælper være modtager for mange forskellige emotioner fra klienterne; angst, vrede, frustrationer med flere og selve arbejdet består i at håndtere disse på en hensigtsmæssig måde, så når det lykkes, er det blot forventeligt. Når det ikke lykkes, lever hjælperen ikke op til arbejdsopgaven, hvorfor den eneste feedback, som opnås, vil være negativ. Dette beskriver Maslach i et rammende citat således: ”*My successes go away, but my failures come back to haunt me*” (ibid., p. 30). Der findes dog som regel slet ingen feedback, hvilket kan have en markant betydning for arbejdet.

Dan Ariely, Emir Kamenica og Drazen Prelec ville i 2008 undersøge, hvordan mening i arbejdet påvirker selve motivationen til at arbejde. De mener, at arbejdet generelt er blevet en integreret del af individets identitet og er forbundet med en personlig stolthed, når det skaber mening. Det meningsfulde arbejde bliver defineret som et arbejde, der anerkendes og har formål. Der blev opstillet et eksperiment, hvor de bad deltagerne om at bygge en legofigur ud fra to forskellige betingelser. I den anerkendende tilstand, blev de færdige legofigurer linet op foran forsøgslederen og hvis deltageren ville bygge en ny figur for 11 ¢ mindre end den før, blev der tildelt en ny boks lego. Den anden tilstand kaldes Sisyfos tilstanden, hvor forsøgsle-

deren, hvis deltageren accepterede de 11 ¢ mindre for jobbet, ville skille den gamle figur ad og lade deltageren bygge den på ny. Resultaterne viste ikke overraskende, at deltagerne byggede flere legofigurer i den anerkendende betingelse end i sisyfosbetingelsen (Ariely et al., 2008).

De opstillede derfor et andet eksperiment, hvor de krævede, at deltagerne skulle løse nogle opgaver på et stykke papir, hvorefter opgaven enten blev anerkendt, ignoreret eller destrueret af forsøgslederen. Deltageren fik \$0.55 for den første opgave og hvis deltageren valgte at fortsætte til den næste, ville lønnen falde med 5¢ for hver gang (ibid.). Resultaterne viste, at næsten halvdelen af deltagerne i den anerkendende betingelse var villige til at arbejde, indtil lønnen faldt til \$0, hvorimod de andre to grupper blev udmattede og demotiverede længe før. Derudover viste resultaterne, at deltagerne, der modtog anerkendelse var villige til at løse så mange opgaver, at de endeligt kun modtog cirka 15¢ per opgave, hvorimod de ignorerede kun arbejdede for mindst 26¢ og de destruerede ned til cirka 28¢. Der findes derfor næsten ingen forskel i villigheden til at arbejde for de ignorerede og de destruerede. Individet tillægger tilfredshedsfølelser i deres arbejde, hvis de føler, at arbejdet giver mening og hvis de bliver anerkendte for det (ibid.).

Disse eksperimenter kan derfor i tillæg til Maslachs pointe indikere, at en udeblivende feedback fra klienter, kan have en demotiverende og udmattende effekt for hjælperen. Netop denne manglende feedback og de emotionelle tilstande; så som demotivation og udmattelse, som dette medfører, bliver derfor et vilkår i arbejdet med mennesker.

2.2.1.1.3 Den emotionelle stress

Maslach fremhæver endvidere den emotionelle stress som et særegnet vilkår for arbejdet med mennesker. Denne stress bliver specielt aktuel, hvis klientens problemstilling vedrører ubehagelige, deprimerende eller svære emner, som er hårde at arbejde med. Maslach nævner arbejdet med klienter, der har tabulagte problematikker, så som pædofili, som et særligt potentielt stressende klientel at arbejde med (Maslach, 2003). Også arbejdet med voldelige klienter kan være særligt emotionelt stressende. Netop dette vilkår omkring emotionel stress i arbejdet med klienter, der har problemer af særlig hård karakter, rejser endvidere et nyt vilkår i arbejdet med mennesker; emotionsregulering.

Mennesker regulerer deres emotioner hver dag og de forsøger dermed at bestemme, hvilke emotioner, der skal opstå i hvilke situationer og hvordan disse kommer til udtryk og dermed opfattes. Forskning har vist, at ni ud af ti elever i et studie omkring emotionsregulering rapporterer, at de ændrer emotionelt udtryk cirka en gang om dagen, og de fleste kan endda genkalde et specifikt og nyere eksempel på dette (Gross, Feldman Barrett, & Richards, 1998 in Gross, 1998). Dog for ansatte, der arbejder med at rådgive, behandle, støtte eller guide klienter gælder et helt specielt vilkår; en manglende evne til at leve op til disse emotionsreguleringer kan direkte medføre skade hos klienten (Mann, 2004), der dermed skal forholde sig til et nyt problem; at håndtere hjælperens emotionelle respons (Maslach, 2003).

På baggrund af disse perspektiver anses emotionel stress og den følgende emotionsregulering også som et specielt arbejdsvilkår i arbejdet med mennesker.

2.2.1.1.4 Udsigten til (u)mulige forbedringer

Det fjerde vilkår, som Maslach nævner som ”særligt” for arbejdet med mennesker, er udsigten til (u)mulige forbedringer i klientens tilstand. Hun uddyber dette med eksemplet; på trods af hårdt arbejde, bliver hjælperen ikke anerkendt, eller er slet ikke i stand til at gøre en forskel i klientens liv- der sker ingenting (Maslach, 2003). Her kan Ariely og kollegaers eksperiment fra 2008 endnu engang fremhæves. På trods af alle de særlige vilkår i arbejdet med mennesker, er vilkåret for anerkendelse dog universelt og hvis resultatet af hårdt arbejde udebliver, vil det skabe frustrationer for hjælperen. Denne udeblivelse af forbedring er især tydelig hos mennesker, der lider af svære psykiske sygdomme eller tunge fysiske handicaps. For at beskytte sig selv, vil hjælperen muligvis skyde skylden på klienten i stedet for sig selv eller situationen. Denne overføring vil muligvis komme til udtryk i en depersonalisering eller bidrage til endnu mere negativt syn af klienten (ibid.).

Det kan derfor opsummeres, at klientens problematikker påvirker hjælperen i stor grad og skaber et særegent vilkår for arbejdet med mennesker. Dette vilkår indebærer blandt andet et meget negativt baseret forhold mellem klient og hjælper, manglende feedback, hvilket kan føre til demotivation og udmattelse, emotionel stress og emotionsregulering samt udsigten til (u)mulige forandringer. Undersøgelser har dog vist, at arbejdet med mennesker ikke kun kan virke drænende, men også kan

virke ressourcegivende for den ansatte (Brotheridge & Grandey, 2002), hvilket vil uddybes i følgende afsnit.

2.2.1.2 Burning-in

Som nævnt er den første og mest essentielle betingelse i udviklingen af udbrændthed, at den ansatte arbejder med mennesker. Dette særlige vilkår danner baggrunden for nogle helt specielle belastende arbejdsvilkår, som de forrige afsnit har berørt. Det bunder dog også i nogle helt særlige positive forudsætninger. Den primære årsag til, at arbejdet med mennesker er den essentielle betingelse for udbrændthed; *burnout*, er, at arbejdet med mennesker er en betingelse, der kan fremme *burning-in*. For at kunne brænde ud, må en ansat først brænde. Og netop denne form for intense passion, lyst og trang til at arbejde med mennesker er endnu et grundlæggende vilkår for udviklingen af udbrændthed (Hyphantis & Mavreas, 2005). Det er endda vist, at ansatte i sundhedssektoren kan have en idealistisk form for hengivenhed overfor deres patienter, hvilket kan skyldes deres individ-orienterede perspektiver (Antoniou, 1999 in Hyphantis & Mavreas, 2005). Så når undersøgelser viser, at der findes ressourcer i arbejdet med mennesker, kan denne netop findes i energien og passionen for at hjælpe (Brotheridge & Grandey, 2002).

For at dække forholdet mellem arbejde med mennesker og udbrændthed til fulde, må der derfor skabes en forståelse af, at intet kan brænde ud uden flammer, hvorfor denne helt specielle form for passion og *burning-in* i arbejdet med mennesker også er et særligt vilkår for udvikling af udbrændthed.

2.2.1.3 Opsummering af arbejdet med mennesker

Det kan sammenfattes, at der findes nogle helt særlige arbejdsvilkår i arbejdet med mennesker, som danner baggrunden for udvikling af udbrændthed. For det første vil relationen mellem klient og hjælper altid være negativt betinget, da klienten har problemer, der skal løses. For det andet findes der kun sjældent positiv feedback fra klienterne, hvilket kan lede til demotivation og udmattelse. Det tredje vilkår er den emotionelle stress og den emotionsregulering, der kræves af den ansatte samt den fjerde betingelse er udsigten til de (u)mulige forbedringer. Slutteligt kan det fremhæves, at intet kan brænde ud, uden flammer, hvorfor passion og *burning-in* kan siges at

være det helt særlige vilkår i arbejdet med mennesker, der kan medvirke til udviklingen af udbændthed.

2.2.2 Arbejdsmiljø

Der findes mange forskellige arbejdsmiljømæssige faktorer, der kan med- eller modvirke udviklingen af udbændthed. Ayala Malach Pines (1982) præsenterede en fire-dimensional model over de faktorer, der er bevist at have en indflydelse i udviklingen af udbændthed. Disse dimensioner er: de fysiske, de psykiske, de sociale og slutteligt de organisatoriske dimensioner (Pines, 1982, in Fejgin et al., 1995). Herunder vil der fremstå en teoretisk baseret præsentation af de fire forskellige arbejdsmiljømæssige områders indvirkning på udviklingen af udbændthed.

2.2.2.1 De fysiske forhold

Forskning inden for området tyder på, at de fysiske dimensioner spiller en rolle i udviklingen af udbændthed. Blandt andet kan det nævnes, at de fysiske omgivelser, støjniveau samt uoverensstemmelsen mellem arbejdskrav og fysiske rammer er forbundet med udviklingen af udbændthed (Fejgin et al., 1995). Ydermere viste en rapport fra JCAHO², at fysiske forhold på arbejdspladsen er medvirkende faktorer i udviklingen af udbændthed blandt sygeplejersker og betydningen af de fysiske rammer desuden stiger i takt med stigningen af den gennemsnitlige belastning på arbejdet (Ulrich et al., 2004). I dette speciale er det generelle fysiske arbejdsmiljø undersøgt gennem et spørgsmål omkring vurdering af kvaliteten af det fysiske arbejdsmiljø.

En anden facet af de fysiske rammer er brugen og tilgængeligheden af teknologiske redskaber. Marsia Salanova og Wilmar Schaufeli (2000) opstillede et eksperiment, hvori de undersøgte forholdet mellem brugen af teknologi blandt 202 spanske ansatte, der i deres dagligdag benyttede sig af computere. Dette var på baggrund af forskning, der viste, at eksponering af teknologiske redskaber både påvirker den mentale sundhed i en positiv og negativ retning og at forholdet mellem disse to aspekter derfor er komplekst. Eksperimentets formål var derfor at undersøge to væsentlige aspekter af forholdet mellem eksponering af teknologi og den mentale sundhed. I beskæftigelsen af det teknologiske aspekt blev der ikke anvendt en dikotomisk

² Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations

opfattelse; bruger eller ikke bruger, men derimod niveauer af frekvens og hyppighed i anvendelsen af teknologiske redskaber. Derudover blev selve opfattelsen af teknologien undersøgt. Det blev fundet, at jo mere eksponering af teknologiske redskaber, jo mere genkendelighed og derfor jo mindre udbrændte. Desuden blev det fundet, at brugen af teknologi nedsætter den ansattes kynisme og øger opfattelsen af personlig præstation (Salanova & Schaufeli, 2010). I dette speciale er dette perspektiv undersøgt gennem spørgsmål vedrørende tid brugt ved computeren.

2.2.2.2 De psykiske belastninger

De psykiske belastninger repræsenterer den psykologiske dimension og indeholder blandt andet emner som vold og arbejdspress.

Forskning omkring vold og udbrændthed indikerer, at vold blandt andet medfører psykiske problemer ofte i form af emotionel udmattelse og reduceret vurdering af egen præstationsevner (Roldán et al., 2013). Det viser sig endvidere, at kvinder, der ofte bliver udsat for vold i arbejdet, har 45 % større risiko for at udvikle behandlingskrævende depression og 32 % for at udvikle angst eller andre stressrelaterede lidelser; som for eksempel udbrændthed (Graversgård, 2011). I dette speciale er der anvendt to forskellige spørgsmål vedrørende henholdsvis graden af trusler om vold samt graden af reel fysisk vold i arbejdet.

En anden psykisk belastning er for store krav i arbejdet, som resulterer i overbelastning af individets ressourcer (Maslach & Leiter, 2008). Disse krav kan blandt andet være for mange arbejdsopgaver, for lange dage eller for mange timer og netop arbejdsmiljø, der ofte er præget lange arbejdsdage, øger risikoen for udviklingen af udbrændthed (Maslach, 2003). Hvis disse lange dage og den generelle overbelastning bliver hverdagskost, kan der blive tale om en kronisk overbelastningstilstand. Når et arbejde kan betegnes som kronisk belastende, er der som regel ringe muligheder for hvile imellem pauserne, mental restituering og balance. Den type stress, som opstår som resultat af sådanne arbejdsvilkår, har vist stor sammenhæng med forringet fysisk og psykisk helbred samt præstationsevne på arbejdet (Maslach & Leiter, 2008). Disse former for pres bliver i dette speciale undersøgt gennem fire forskellige spørgsmål vedrørende graden af arbejdspress.

De lange arbejdsdage med store mængder af arbejdsopgaver kan endvidere resultere i en *spillover-effekt*, som angiver det tidspunkt, hvor arbejdet flyder

over arbejdstidens fastsatte rammer direkte ind i privatlivet (Leiter, Bakker & Maslach, 2014). Individet i dag står til rådighed mere end nogensinde før takket være smartphones og andre teknologiske remedier, der har til formål at lette hverdagen, men som ofte resulterer i en invasion af privatlivet. Udbrændthedsforskning på dette område har vist, at de aktiviteter, som fylder udenfor arbejdstiden, kan have stor forebyggende effekt på udviklingen af udbrændthed, hvilket netop taler for at modvirke en spillover-effekt (Maslach, 2003). Denne tendens står som alternativ til overarbejde, hvor den ansatte mener, at den ikke kan tage hjem, da der er for meget at lave, hvilket ligeledes kan resultere i udbrændthed (ibid.). Der bliver i dette speciale spurgt ind til denne form for spillover-effekt i spørgsmålene omkring graden af arbejdspress.

2.2.2.3 De sociale forhold

Den sociale dimension inkluderer blandt andet det kollegiale forhold på arbejdet (Pines, 1982, in Fejgin et al., 1995). Denne komponent spiller en altafgørende rolle i opretholdelsen af trivsel på arbejdet samt i forebyggelsen af stress og udbrændthed. Hvis en ansat bliver ramt af alvorlig stress eller udbrændthed, vil den instinktive respons være tilbagetrækning eller sygemelding. Dog findes denne strategi ikke hensigtsmæssig (Maslach, 2003). Det er bevist, at blandt andet kollegaer og supervisors kan være en stor hjælp og decideret have forebyggende effekt på stress og udbrændthed, hvilket betyder, at den ansatte, der sygemeldes for en længere periode, går glip af den helbredende effekt kollegaerne kan bidrage med. Kollegaerne på arbejdet kan på denne måde medvirke til en bedre forståelse for og håndtering af stressreaktionen (ibid.), da de selv oplever samme eller lignende belastningsformer som den ramte. Blot følelsen af kollegialt sammenhold har vist sig at have stor indflydelse på de ansattes følelse af utilstrækkelighed. Ud over dette perspektiv, skal anerkendelsen fra kollegaer ikke undervurderes. Disse sociale forhold bliver i dette speciale undersøgt gennem spørgsmål til den kollegiale kontakt samt graden af uoverensstemmelser på arbejdet.

2.2.2.4 De organisatoriske forhold

Til den organisatoriske dimension hører blandt andet regelsæt, rollekonflikter samt graden af kontrol (Pines, 1982, in Fejgin et al., 1995). Kontrolkomponenten består af to dele, hvor den ene er muligheden for at beslutte og handle og den anden er mulig-

heden for at forudsige effekten af disse handlinger (Graversgård, 2011). Uden friheden til at handle selv så som at afveksle opgaver og trække sig lidt væk vil, den ansatte bringes i en kritisk tilstand, hvilket kan synes yderst ugunstigt i forbindelse med en belastning. Netop kontrol til at kunne rotere i arbejdsopgaver eller dele de emotionelt tunge opgaver imellem sig har vist sig at have forebyggende effekter på udviklingen af udbændthed (Maslach, 2003). Modsat har tvetydige forventninger omkring arbejdsopgaver vist sig at være forbundet med udviklingen af udbændthed, dog ikke i så høj grad som rollekonflikter (Maslach & Leiter, 2008).

Det kan tilføjes, at hvis de organisatoriske forhold så som ledelsesfunktionen er svage og organisationens værdisæt samt formålet med arbejdet er uklart, vil det forøge risikoen for udvikling af udbændthed og arbejdet vil endeligt miste dets mening (Graversgård, 1994). Aspekterne omkring de organisatoriske forhold bliver i dette speciale er blandt andet undersøgt gennem spørgsmål omkring graden af kontrol i arbejdet, klarhed i rolleforventningen og vurdering af ledelsen.

2.2.3 Opsummering af udbændthed i arbejdet

Gennem en teoretisk funderet præsentation af ”de særlige” betingelser i arbejdet med mennesker, blev det fundet, at der fandtes forskellige vilkår, der kan påvirke udviklingen af udbændthed. Den negative relation mellem klient og hjælper blev fremhævet som et grundlæggende vilkår sammen med manglende positiv feedback. Derudover blev den emotionelle stress samt den tilhørende emotionsregulering nævnt som yderligere belastende vilkår.

Ydermere blev udsigten til de (u)mulige forbedringer vist som en medvirkende faktor til udvikling af udbændthed og endvidere et særegnet kendetegn ved arbejdet med mennesker. Slutteligt fremgik det, at passion og burning-in er essentielle vilkår i arbejdet med mennesker, der netop på baggrund af dets positive energi kan medvirke til udviklingen af udbændthed.

Da ”det særlige” ved arbejdet med mennesker var fremlagt blev de arbejdsmiljømæssige forhold, der kunne fremme eller hæmme udviklingen af udbændthed, fremhævet. Disse dimensioner var de fysiske, de psykiske, de sociale og slutteligt de organisatoriske dimensioner. Der blev fremlagt en teoretisk baseret præsentation af disse aspekter, hvorfra det endvidere blev tydeliggjort, hvordan disse undersøges i dette speciale. Ud over spørgsmål vedrørende de fire nævnte dimensio-

ner, findes der endvidere spørgsmål omkring udvikling og mening i arbejdet, som nærmere er tilegnet mening og motivation i arbejdet med mennesker.

Disse teoretiske perspektiver anvendes til at indfange de helt ”særlige” i facetter i arbejdet med mennesker i specialets undersøgelse. De bidrager desuden til en dybere forståelse for specialets målgruppe og hvad der gør dem interessante at arbejde med. På baggrund af ovenstående gennemgang fremstår ansatte, der arbejder med mennesker, i kraft af ”de særlige” vilkår, som specielt disponeret for udviklingen af udbændthed.

2.3 Stress

Dette speciale definerer udbændthed som en stressinduceret tilstand på baggrund af en stressteoretisk diskussion, som fandt sted i Juul og Jepsen (2014) (se bilag 2). Dermed antages det, at, før et individ brænder ud, har det først været igennem en periode med stress. For at forstå udbændthed og udviklingen af det, findes det dermed relevant også at medtage kort, hvad stress er og ligeledes, hvad der udløser stress.

Hovedpunkterne fra den stressteoretiske diskussion fra forrige projekt vil nu kort blive gengivet med henblik på en introduktion af stress. Efter dette vil der forekomme en oversigt over, hvordan stress opstår på arbejdspladsen; hvilke faktorer er medvirkende til udviklingen af stress og måske i sidste ende til udbændthed.

2.3.1 Aktualisering

Hvorfor er stress så relevant at fokusere på i dette speciale? Ifølge Stressforeningen lider 250.000 – 300.000 danskere af alvorlig stress og cirka 430.000 danskere har stort set symptomer på alvorlig stress hver dag, hvilket betyder, at det koster Danmark cirka 14 milliarder kroner om året i form af sygefravær, tidlig død og udgifter til sundhed³. Dette må siges at være meget foruroligende tal, da det i dette speciale antages, at nogle af 250.000 – 300.000 individer, som lider af alvorlig stress, dermed er i risikozonen for også at udvikle udbændthed. Da udbændthed anses som en stressinduceret tilstand, er det dermed relevant først at forstå stressfænomenet på arbejdspladsen, da individet ifølge dette speciales forståelse først skal have udviklet

³ <http://stressforeningen.dk/om-stress/fakta-om-stress/stress-i-tal> hentet 11.03

symptomer på stress, inden en påbegyndelse af udbrændthedsudviklingen kan foregå. Det er i gennem forståelsen af stressfænomenet, at det er muligt at forstå ud fra hvilke facetter udbrændthed kan udspringe fra.

2.3.2 Hvad er stress?

I Juul og Jepsen (2014) blev der præsenteret en stressteoretisk tilgang set i forhold til udbrændthed. Som det blev påpeget, er der forskellige meninger blandt udbrændthedsforskere om, hvorledes de anser udbrændthed i forhold til stress. Nogle anser udbrændthed som en specifik type stress, hvorimod andre forskere – lige som dette speciale – anser udbrændthed som en stressinduceret reaktion, hvilket gav anledning til en gennemgang af en evolutionær stressteoretisk tilgang til udviklingen af udbrændthed i Juul og Jepsen (2014). Bruce McEwens (1998) teori om de to forskellige reguleringssystemer i kroppen blev gennemgået. Det ene reguleringssystem kaldes for homeostase og det anses for værende balancesystemer udelukkende bestående af hver deres optimale balance niveau; eksempelvis kropstemperatur eller blodets pH-værdi (McEwen, 1998; Juul & Jepsen, 2014). Det andet reguleringssystem kaldes allostase, som anses for værende et mere adaptivt og elastisk system end homeostase og som modereres efter behov; eksemplificeret ved stresssystemet eller immunforsvaret. Det allostatiske stresssystem er det system, som reagerer på en stressbelastning ved at aktivere forskellige adaptive responser, opretholde disse indtil belastningen formindskes og derefter deaktivere responsen igen, hvorefter der påbegyndes en restitueringsproces (McEwen, 1998; Juul & Jepsen 2014). Den proces, som det allostatiske stresssystem udviser, blev i Juul og Jepsen (2014) omtalt som en elastik, som strammes ved aktivering, opretholdes i spændt tilstand og til sidst slippes og genvinder dens oprindelige tilstand. Aktiveringen af stresssystemet medfører slitage, hvilket omtales allostatisk belastning og der blev i Juul og Jepsen (2014) gennemgået fire forskellige betingelser på baggrund af McEwens (1998) teori, som resulterer i fire specifikke allostatiske belastningstilstande. Disse vil ligeledes blive fremlagt i dette speciale; overbelastning ved hyppig stress ved gentagende og hyppige stressbelastninger fra forskellige situationer. Denne overbelastning kan anses for værende den ultimative nedslidning af elastikken, som efter voldsom slitage enten mister dens elasticitet eller springer (McEwen, 1998; Juul & Jepsen, 2014). Den næste betingelse er overreaktion og manglende adaptionsevne til gentagende specifikke stressbelast-

ninger. Det betyder, at stresssystemet bliver aktiveret på trods af erfaringer med og eksponering af en lettere stressbelastning. Elastikken strækkes til dens maksimale hver gang, der blot er behov for en smule elasticitet, hvilket i sidste ende resulterer i en uelastisk og dermed ikke funktionsdygtig elastik (McEwen, 1998; Juul & Jepsen, 2014). Den tredje betingelse for allostatisk belastning kaldes for overaktivering af stresssystemet. Ved denne betingelse udebliver deaktivering efter endt belastning, hvilket medfører, at kroppen ikke kan restituere og dermed ej heller genvinde tidligere funktionsniveau. Elastikken er altid fuldt udspændt og dermed mister den funktion til andre formål (McEwen, 1998; Juul & Jepsen, 2014). Den sidste betingelse er underaktivering, hvor enhver reaktion på en stressbelastning udebliver, hvilket betyder, at de systemer, som normalt aktiveres ved en truende stimulus forbliver inaktive og individet er dermed mere sårbart. Med tiden vil underaktivering betyde, at stresssystemet mister dets funktionsevne, når det aldrig aktiveres. Elastikken bliver sej og mister dens elasticitet, når den aldrig bruges. Der blev i Juul og Jepsen (2014) hypotiseret, at det netop var denne betingelse, som var til stede efter udviklingen af udbrændthed og det var på baggrund af dette, at udbrændthed kan antages for værende en stressinduceret tilstand, som opstår som produkt af overbelastning og overreaktion på arbejdet.

2.3.3 Opsummering

Ud fra opsummeringen af hovedpunkterne fra Juul og Jepsen (2014) blev det fundet, at underaktivering kan antages for at være den betingelse, som er til stede efter et individ har gennemgået stressprocessen og nu har udviklet udbrændthed. I forhold til risikofaktorer på arbejdspladsen har ovenstående afsnit vist, at der findes et væld af faktorer, som alle kan bidrage til en negativ udvikling i individet.

2.4 Personlighed

For at kunne argumentere for, hvorfor personligheden er relevant at medtage i denne undersøgelse, er det vigtigt først at forstå, at den amerikanske forskning i udbrændthed i mange år var domineret af socialpsykologien. Socialpsykologien favoriserede en organisatorisk og institutionel ætiologisk hypotese vedrørende udbrændthed, som anså tilstanden for værende en reaktion på kronisk stress, utilfredshed med jobbet og et øget tab af idealisme og energi som et resultat af arbejdsomstændigheder (Bühler

& Land, 2003). Det var altså arbejdsmiljøet, som i disse tider blev anset for at være hovedudløseren for udbrændthedsprocessen. Dette syn på udbrændthed besvarede dog aldrig det åbenlyse spørgsmål; hvorfor brænder nogle individer ud, mens andre end ikke udviser symptomer under de samme arbejdsomstændigheder? (Bühler & Land, 2003) Det er dette ubesvarede spørgsmål, som har skabt opmærksomhed på personlighedsaspektet som en influerende faktor i udviklingen af udbrændthed.

Udbrændthed konceptualiseres derudover i dette speciale som en stress-induceret tilstand, og som det blev uddybet i Juul og Jepsen (2014), findes der forskellige adfærdsdispositioner, som påvirker individets stresshåndtering, som her i blev eksemplificeret ved Korte et al.'s (2005) metaforer ”duen og høgen”. Som det ligeledes blev uddybet i Juul og Jepsen (2014), findes der nogle individuelle egenskaber, som er medbestemmende for, hvordan og hvorfor nogle individer håndterer stress bedre end andre. Det var disse systematiske variationer i stresshåndteringen, som kom til udtryk igennem enten fight eller flight strategi, som hver kendetegner specifikke adfærdsdispositioner hos henholdsvis duen og høgen. For at undersøge disse dispositioner bedst muligt inddrages femfaktor modellen af Robert McCrae & Paul Costa Jr (1985). Femfaktor modellen består af ekstroversion, venlighed, samvittighedsfuldhed, neuroticisme samt åbenhed.

Denne femfaktormodel vil nu blive gennemgået mere detaljeret med henblik på trækkenes rolle i udviklingen af udbrændthed.

2.4.1 De ekstroverte individer

Ekstroversion er karakteriseret af en tendens til at være selvsikker, dominerende, aktiv og spændingssøgende. Derudover er dette ligeledes individer, som udviser positive emotioner samtidig med, at de har flere og mere intense personlige interaktioner samt et større behov for stimulering. Det er individer, som typisk associeres som værende optimistiske og ofte har en tendens til at revurdere problemer til noget positivt (Costa & McCrae, 1992, in Bakker et al., 2006). Det er ligeledes denne optimisme, som gør individet i stand til at tilpasse sig forskellige situationer (Zellars et al., 2004). Endelig associeres ekstroverte individer med brugen af rationelle problemløsende coping strategier og med social supportsøgende adfærd samt positiv revurdering (Bakker et al., 2006). Ud fra denne beskrivelse virker det ikke overraskende, at ekstroversion anses for at være en modvirkende faktor for udviklingen af udbrændt-

hed. En del forskere har endda fundet netop ekstroversion til at være negativt associeret med komponenten emotionel udmattelse i udbrændthedsmålinger samt negativt associeret med depersonalisering (Bakker et al., 2006). Netop den ekstrovertes lyst til at søge interaktioner med andre individer kan antages at modvirke depersonaliseringprocessen. Slutteligt er der fundet en konsistent positiv association mellem ekstroversion og personlig præstation (ibid.).

2.4.2 De venlige individer

Det venlige individ karakteriseres typisk ved altruistisk og omsorgsfuld adfærd mod andre individer. I forhold til udbrændthed er der forskning, der påviser negative korrelationer mellem venlighed og emotionel udmattelse, men positive korrelationer med personlig præstation ud fra en anvendelse af MBI'en. Det er ligeledes blevet fundet i forskningen, at venlighed er negativt relateret til depersonalisering (Bakker et al., 2006). I forhold til udbrændthed mener Alarcon et al. (2009) ligeledes at det er forventeligt at venlighedsfaktoren vil påvirke udbrændthed, da venlige individer forventes at opføre sig på måder, som vækker favorable responder fra deres sociale miljø; for eksempel vil deres kollegaer behandle dem venligt på grund af deres egen venlige adfærd mod kollegaerne. Det er således deres positive sociale interaktioner som forventes at gøre højt scorende venlige individer mindre modtagelige for udbrændthed (Alarcon et al., 2009).

2.4.3 De samvittighedsfulde individer

Det samvittighedsfulde individ karakteriseres af selvdisciplin, at være præstationsstræbende, pligttopfyldende og kompetent. Derudover anvender de, lige som de ekstroverte individer, problemløsende copingstrategier. Ydermere er de karakteriseret af en udholdenhed og vedholdenhed, som sammen med deres selvdisciplin typisk vil betyde, at de færdiggør deres opgaver og opnår mange ting (Bakker et al., 2006; Alarcon et al., 2009). På grund af højt scorende samvittighedsfulde individers positive sind, vil de aktivt manipulere deres arbejdsmiljø på måder som reducerer eller eliminerer stressfulde arbejdsbetingelser (Alarcon et al., 2009) I forhold til udbrændthed har forskningen fundet et positivt forhold mellem samvittighedsfuldhed og personlig præstation. I forhold til de to andre udbrændthedskomponenter er der uenighed og

forskellige resultater om, hvorledes associationen mellem dem og samvittighedsfuldhed (Bakker et al., 2006).

2.4.4 De neurotiske individer

Neuroticisme er karakteriseret af en tendens til at opleve negative, foruroligende emotioner, være frygtsom, irriteret og hjælpeløs. Det neurotiske individ har et lavt selvværd, social angst og besidder derudover en ringe impuls kontrol. Sådanne individer, som scorer højt på neuroticisme på femfaktor modellen, er typisk individer, som sætter ekstremt høje mål for dem selv, samtidig med at de har en tendens til at undervurdere deres egen præstationer og evne (Bakker et al., 2006). Der synes at herske en tendens, som viser, at neurotiske individer besidder et mere negativt syn på dels sig selv, men ligeledes på andre, hvilket kan lede til, at individet er i større risiko for at blive udsat for stimuli, som vil genere negative emotioner (Zellars et al., 2004).

Neuroticisme er blevet associeret med brugen af ineffektive coping strategier såsom undgående eller distraherende copingstrategier – benægtelse, ønsketænkning og selvkritik – i stedet for de mere effektive strategier såsom problemløsning og proaktiv adfærd. Derudover er neuroticisme ligeledes sat i forbindelse med stærke emotionelle responser på stressfulde situationer, som i sidste ende kan lede til fysisk sygdom og en øget risiko for udvikling af psykopatologi (Bakker et al., 2006). I forhold til udbrændthed så synes forskningen at vise, at det typisk er individer, som scorer højt på denne faktor, som oftest giver udtryk for at være emotionelt udmatte, at have en reduceret personlig præstation, samt at de har tendens til at udvise de-personalisering over for klienterne (Bakker et al., 2006; Bühler & Land, 2003).

2.4.5 De åbne individer

Det sidste personlighedstræk i femfaktor modellen er åbenhed. Det åbne individ er præget af intellekt og nysgerrighed, hvilket betyder, at det besidder en tendens til at ville lære og tage noget værdifuldt med sig ud af udfordrende og anstrengende situationer som for eksempel personlig vækst. Sådanne åbne individer er karakteriseret af at besidde en mere humorfuld, fleksibel, fantasifuld og intellektuel nysgerrig håndtering af stressfulde situationer end andre individer (Bakker et al., 2006). Forskningen har ikke umiddelbart associeret åbenhed med udbrændthed og derfor findes der heller ikke stærke antagelser om, hvorledes denne faktor korreleres med udbrændthed.

2.5 Opsummering

Da det har vist sig ikke at være fyldestgørende blot at kigge på arbejdsmæssige faktorer i svaret på, hvilke individer brænder ud, er personlighed nu blevet et vigtigt element i undersøgelsen af udbændthed. At inddrage dette element kan derfor være med til at svare på det indledende spørgsmål om, hvorfor nogle individer brænder ud og andre ikke gør under de samme omstændigheder.

3.0 Teoretisk ræsonnement og hypoteser

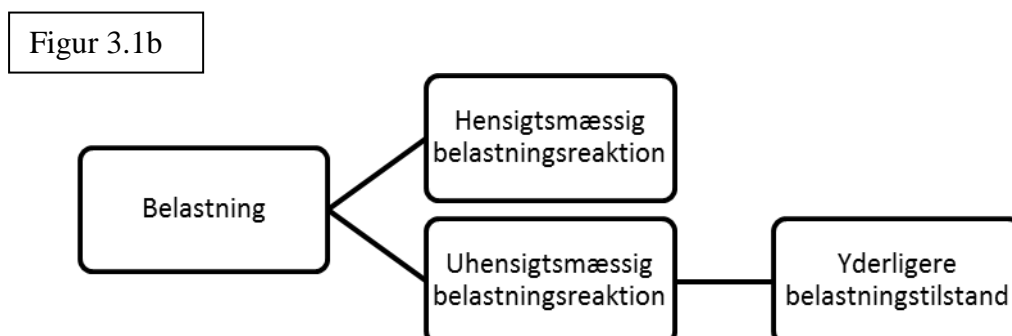
Der vil i dette afsnit forelægge en gennemgang af den argumentation, der ligger bag den teoretiske forståelsesramme og hvordan den styrer undersøgelsens retning. Dette afsnit vil derfor fungere som en legitimering af sammenhængen mellem de inddragede teoretiske perspektiver og dernæst lede til de udarbejdede hypoteser i forbindelse med disse.

3.1 Ræsonnement af teoretisk forståelsesramme

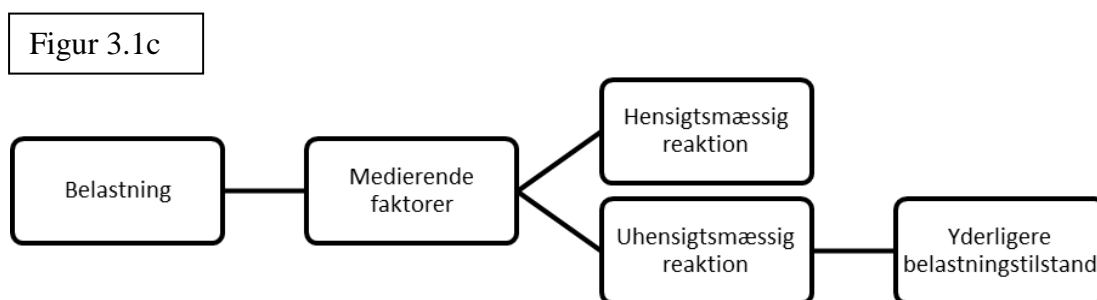
For at tydeliggøre formålet med de udvalgte aspekter i specialet, er der blevet arbejdet ud fra den typisk opstillede formel om, at belastning fører til reaktion. I figur 3.1a herunder illustreres processen:



I dette speciale er modellen dog blevet udviklet til at indeholde flere komponenter, som menes at være betydelige for ovenstående proces. Første skridt i denne udvikling illustreres i figur 3.1b herunder:



Som det fremgår af figur 3.1b, kan belastningen resultere i en hensigtsmæssig reaktion, hvorfor processen stopper. Bliver belastningen dog håndteret med en uhensigtsmæssig reaktion, resulterer det ikke blot i den uhensigtsmæssige reaktion i sig selv, men muligvis også i yderligere belastningstilstande, der kan opstå i forbindelse med dette. Med udgangspunkt i denne tanke, findes der tre planer at undersøge; selve belastningen, reaktionen og resultatet af reaktionen. Dog findes et fjerde punkt, som synes afgørende for hele processen; de medierende faktorer. I figur 3.1c herunder illustreres betydningen af de medierende faktorer.



Som det fremgår af illustrationen herover, spiller de medierende faktorer en betydelig rolle i afgørelsen om, hvorvidt den kommende reaktion bliver hensigtsmæssig eller ej. I dette speciale sættes der fokus på alle fire planer, da der findes essentielle indsatsområder for psykologisk intervention på hvert niveau. Dette findes i forståelsen af, at belastninger kan forebygges, medierende faktorer kan udvikles, og den uhensigtsmæssige reaktion og eventuelt efterfølgende belastningstilstand kan behandles.

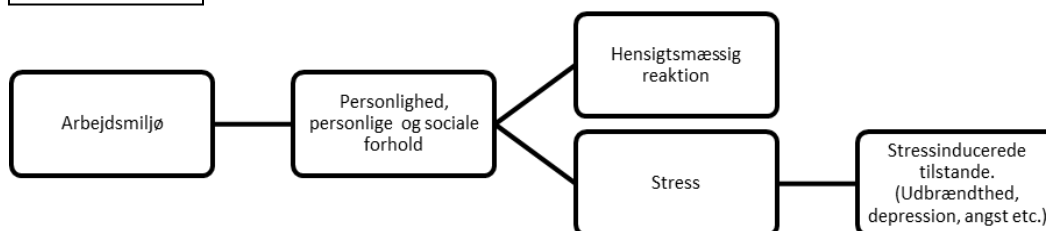
Specifikt for dette speciale er, at der arbejdes med belastninger i form af faktorer i arbejdsmiljøet. Herunder findes uddybende perspektiver omkring fysiske rammer, psykisk pres, sociale forhold, organisatorisk arbejdsmiljø samt motivation og udvikling i arbejdet. De arbejdsmiljømæssige forhold kan som sagt bidrage til en forståelse af risikofaktorer indenfor målgruppens miljø, hvor det primære formål med inddragen derfor er at finde forebyggende tiltag indenfor området.

I de medierende faktorer er der primært arbejdet med personlighedens betydning for denne proces. Under denne kategori findes en gennemgang af det eksproverte, venlige, samvittighedsfulde, neurotiske samt åbne personlighedstræk. Dette plan vil endvidere blive undersøgt nærmere i analysen af den indsamlede data, hvor der også arbejdes med aspekter omkring personlige og sociale forhold.

Inden for belastningsreaktioner og belastningstilstande lægges der pri-

mært vægt på stress og udbrændthed. Netop denne stressinducerede tilstand; udbrændthed, findes i dette speciale særligt interessant, og figur 3.1d viser processen dertil.

Figur 3.1d



Hensigten med specialet er derfor at undersøge udbrændthed samt hvordan udviklingen af dette påvirkes af arbejdsmiljø og personlighed. Dette ræsonnement leder videre til specialets hypoteser, som skal lede undersøgelsen.

3.2 Hypoteser

Ud fra ovenstående præsentation af specialets teoretiske baggrund er det nu muligt at formulere hypoteser.

Der vil være hypoteser inden for hvert af de teoretiske perspektiver. Der vil under hver hypotese være en kort forklaring.

1. Et dårligt arbejdsmiljø vil resultere i høj forekomst af udbrændthed og stress. Her forventes det, at en høj score inden for indekset ”arbejds miljø” vil betyde, at respondenterne ligeledes vil have høje niveauer af både udbrændthed og stress på baggrund af det teoretiske perspektiv bag arbejdsmiljø og stress (jf. afsnit 2.2.2 og 2.3).

Da denne hypotese er så bred, vil der være nogle underhypoteser til at specificere enkelte af undersøgelsens variable, der falder under arbejdsmiljø (a-d).

- a. Forringet kvalitet af fysisk arbejdsmiljø vil medføre øget stress og udbrændthed.
- b. Et godt socialt arbejdsmiljø vil hæmme udviklingen af stress og udbrændthed
- c. En dårlig ledelse vil resultere i høje niveauer af udbrændthed og stress
- d. Meget tid ved computeren vil resultere i et lavere niveau af udbrændthed.

Der er ligeledes formuleret hypoteser på baggrund af femfaktormodellen. Dog forekommer der ikke en hypotese for faktoren åbenhed, da forskningen har påvist at der intet forhold hersker mellem denne faktor og udbrændthed (Alarcon et al., 2009).

2. Individer, der scorer højt på ekstroversion, vil rapportere et lavt niveau af udbrændthed
3. Individer, der scorer højt på neuroticisme, vil rapportere et højt niveau af udbrændthed.
4. Individer, der scorer højt på venlighed, vil rapportere et lavt niveau af udbrændthed.
5. Individer, der scorer højt på samvittighedsfuldhed vil rapportere et lavt niveau udbrændthed.

4.0 Metodiske overvejelser

Det teoretiske fundament for dette speciale er nu blevet præsenteret, hvilket slutteligt ledte til specialets hypoteser. I de næste forestående afsnit vil specialets metodiske overvejelser blive præsenteret.

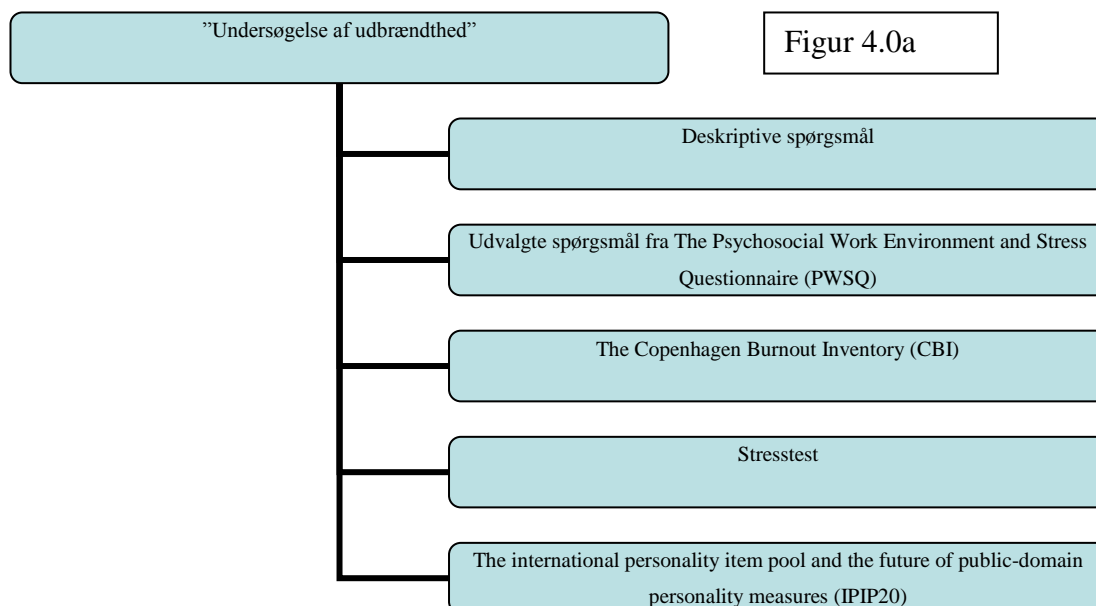
Dette speciale bygger, som tidligere nævnt, på et allerede udarbejdet projekt af Juul og Jepsen (2014), som fungerer som dette speciales metodiske fundament. Projektets hovedformål var at finde ud af, hvordan udbrændthed blandt ansatte, der arbejder med psykisk syge mennesker undersøges bedst. Der vil nu kort præsenteres hovedpunkterne fra det tidligere projekt.

I Juul og Jepsen (2014) foreligger der en større metametodisk oversigt og diskussion vedrørende den optimale metode til undersøgelse af fænomenet udbrændthed. Der blev argumenteret for og i mod henholdsvis et kvalitativt interview samt et kvantitativt spørgeskema. Et interview ville kunne bidrage med et fåtal af individers subjektive tanker og oplevelser omkring udbrændthed, hvorimod spørgeskemaet ville give mulighed for at kortlægge et meget større antal individers udbrændthedsniveau samt indsamle mange deskriptive data vedrørende respondenterne. Derudover kunne der ligeledes sikres fuld anonymitet i et spørgeskema, hvilket blev anset for fordelagtigt, da det blev antaget, at respondenterne ville svare mere frit på spørgsmålene. De to metoder ville dermed bidrage med to forskellige former for data. Ønsket for både Juul og Jepsen (2014) og dernæst med dette speciale har aldrig været den meget intense subjektive fortælling som interviewet kan give, men mere et

ønske om at finde ud af, hvor udbændte et stort antal medarbejdere er. Det er dette formål samt det rent historiske faktum, at, trods enkelte bud på andre metoder (se bilag 2) har det altid været spørgeskemaet i forskellige udgaver, som er blevet anvendt til at måle udbændthed, hvilket udgjorde argumentationen for valget af et spørgeskema til denne undersøgelse.

Formålet med undersøgelsen i dette speciale er, at undersøge udbændthed samt hvorledes udviklingen af dette hænger sammen med arbejdsmiljø og personlighed blandt ansatte, der arbejder med psykisk syge og fysisk handicappede (jf. afsnit 1.1).

Ud fra de teoretiske diskussioner fra Juul og Jepsen (2014) blev der udarbejdet en undersøgelse, hvor alle de indeholdte elementer er illustreret i figur 4.0a.



Det var på baggrund af en større arbejdsmiljø-diskussion i Juul og Jepsen (2014) blandt andet om Richard Lazarus' transaktionsmodel beskrivende forholdet mellem individet og miljøet samt en gennemgang af Robert Karaseks krav og kontrol model, som udgjorde grundlagt for inddragelse af spørgsmål fra PWSQ. Disse spørgsmål er dels med til at beskrive den enkeltes psykosociale arbejdsmiljø og udviklingen af udbændthed. The Copenhagen Burnout Inventory blev valgt på baggrund af en diskussion mellem inddragelsen af denne og så den alment anvendte The Maslach Burnout Inventory. Valget faldt på CBI'en på baggrund af forskellige andre forskeres diskussion og review om disse to måleinstrumenter. Stresstesten, som er med i undersøgelsen, består af 7 spørgsmål udformet ud fra en H. Selye inspireret faseopdeling af stressprocessen, som Einar Baldursson har videreudviklet (Juul og Jepsen,

2014; Baldursson, 2009). Grunden til at inddrage en stresstest er på baggrund af den udbrændthedsdefinition, som blev grundlagt allerede i Juul og Jepsen (2014), hvor udbrændthed blev defineret som en stressinduceret tilstand. Dette betyder, at individet først skal igennem en stressproces, inden det kan brænde ud. Som det blev beskrevet i afsnit 2.4, i dette speciale, er der nu kommet fokus på personlighedens rolle i forhold til udviklingen af udbrændthed, og grundet ønsket om ligeledes at inddrage denne faktor i kortlægningen af udbrændthed, blev der valgt at inddrage IPIP20 personlighedstesten til den samlede undersøgelse.

Der vil ud fra besvarelsene på denne undersøgelse blive foretaget en statistisk analyse i forsøget på at besvare specialets hypoteser, men ligeledes for at finde eventuelt nye tendenser som er særegent for netop denne undersøgelses resultater. Der vil foreligge en oversigt og forklaring af statistiske tests, som anvendes i analysen senere i specialet.

4.1 Målgruppe

I det følgende afsnit vil der forelægge en præsentation af dette speciales målgruppe; hvem den består af, samt hvilke forudsætninger den arbejder under.

Specialets målgruppe er ansatte, der arbejder med mennesker, der lider af psykisk sygdom eller fysiske handicaps. Det er således individer, der i deres daglige arbejde er i kontakt med psykisk syge eller fysisk handicappede individer på den ene eller anden måde. Denne definition gør, at målgruppen kan indeholde mange forskelligartede professioner, hvilket anses for ganske fordelagtigt, da der dermed kan rammes en bred og varieret type befolkningsgruppe.

Forskere inden for udbrændthedsområdet mente i mange år, at udbrændthed kun kunne opstå blandt de faggrupper, som arbejdede med mennesker (Juul & Jepsen (2014); jf. afsnit 2.1). Det er en holdning, dette speciale ligeledes understøtter, hvilket afspejles i valget af målgruppe. Som det blev skrevet i Juul og Jepsen (2014) samt i dette speciales indledning, bunder valget af emne og målgruppe i personlige erfaringer med netop målgruppen; blandt andet oplevelser af kollegaer, som beskrev sig selv som værende gået psykisk ned med flaget.

Det antages i dette speciale, at fælles for alle de faggrupper, som hører ind i målgruppen er, at de uanset profession udsættes for specifikke personlige, orga-

nisatoriske, klientrelaterede belastninger, som har betydning for de ansattes arbejdsmiljø og generelle psykiske trivsel, som ligeledes er fokus for dette speciale.

I starten af forløbet blev der fundet en undersøgelse, som FOA havde udarbejdet i juni 2011. Denne omhandler deres medlemmers oplevelse af arbejdet med psykiske syge mennesker og deres oplevelse af udviklingen på området inden for det sidste år. Tendenserne i denne undersøgelse giver blandt andet et udtryk for, at flere borgere bliver udskrevet for tidligt. Ligeledes viser tendenserne et øget antal genindlæggelser, mindre tid til den enkelte borger, flere psykisk syge mennesker, som har et behov for hjælp, en stigning i oplevelser af trusler og vold samt flere medarbejdere, som udtrykker, at de ikke føler sig fagligt godt nok klædt på. Disse resultater viser nogle problematikker i de ansattes arbejdsliv inden for de faggrupper, som ligeledes er målgruppen i dette speciale, hvilket legitimerer valget af målgruppe i dette speciale.

4.2 Procedure

Der vil i det følgende afsnit blive præsenteret, hvorledes dette speciale har indsamlet data ud fra den undersøgelse, som er blevet uddybet i de foregående afsnit.

Den udarbejdede undersøgelse blev udsendt til respondenterne i form af et online spørgeskema. Online formatet blev valgt frem for papirformatet, da det dels ville være for tids- og ressourcekrævende personligt at møde op til alle respondenterne med et spørgeskema og derefter vente på den udfyldte besvarelse eller sende det per post, men ligeledes for at ramme en bredere befolkning spredt over hele Danmark og Færøerne. I Juul og Jepsen (2014) blev der i kraft af en forskningsartikel af Campos et al. (2011) undersøgt de psykometriske forskelle på et online format og et papirformat i forhold til en spørgeskemaundersøgelse. Resultatet i denne artikel lød, at der ingen psykometriske forskelle findes på de to formater, som ville give en argumentation til at vælge det ene format over det andet, hvilket gav anledning til, at dette speciale kunne vælge det mest optimale for netop denne undersøgelse; et online spørgeskema.

Selve dataindsamlingen foregik således, at der blev taget kontakt til 80 forskellige arbejdspladser, som alle hører ind under den ønskede målgruppe, med en invitation til at deltage i specialets undersøgelse. Disse forskellige virksomheder er dog primært i Nordjylland, hvilket betyder, at det kan antages, at være en geografisk

modvægt i samplet. Denne fremgangsmåde gav ikke mange besvarelser og invitationen blev ofte afsnit af lederne, hvorfor der sideløbende med denne direkte kontakt til arbejdspladserne ligeledes blev lagt en forespørgsel om deltagelse i undersøgelsen op på relevante sider på Facebook. Formålet med denne tilgang var at ramme den enkelte medarbejder mere direkte end ved kontakten til arbejdspladsen. Denne tilgang betød dog også, at der ikke herskede den samme kontrol, men både i forespørgslen og i introduktionen til undersøgelsen blev der understreget og fremhævet flere gange, hvilken målgruppe, der var ønsket. Denne tillægsmetode betyder ligeledes, at det var muligt at ramme bredere rent geografisk.

4.3 Opsummering: Metode

De metodiske overvejelser i forhold til dette speciales undersøgelse er nu blevet gennemgået. Som det blev nævnt, bygger dette speciale på et allerede udarbejdet projekt, hvor det metodiske fundament for undersøgelsen blev grundlagt. Der blev fundet, at det kvantitative spørgeskema er den mest ideelle metode til denne undersøgelse, hvilket blev udsendt til målgruppen i et onlineformat for at skaffe den bredest mulige (både geografisk, demografisk og uddannelsesmæssige) respondentgruppe.

5.0 Resultater

Dette speciales resultater vil nu blive præsenteret. Først vil der forekomme deskriptive resultater vedrørende selve samplet for at opnå en forståelse for, hvilke individer, som har deltaget i undersøgelsen. Dernæst vil de resterende af specialets undersøgelses resultater blive fremlagt. Alt dette vil fungere som fundamentet for den fremtidige diskussion af specialets resultater.

5.1 Samplet

Formålet med denne gennemgang er at give et indblik i, hvilken type sample undersøgelsen beskæftiger sig med; hvor gamle de er, civilstatus, hvilken landsdel de tilhører med flere. Derudover er det ligeledes data, som vil bidrage med at sætte de resterende data i perspektiv.

Sample består af 161 kvinder (79,7 %, N = 202) og 41 mænd (20,3 %), der samlet har gennemsnitsalder på 42,74 år (N = 202), hvor den yngste respondent

er 20 år og den ældste er 66 år gammel. For at give et endnu bedre overblik over aldersfordelingen blev de yderligere inddelt i tre aldersintervaller; "Ung (18-29)", "Midaldrende (30-49)" samt "Ældre (50+)". Aldersspredningen for samplet er således, at der er 20,8 % (N=202), som falder i aldersintervallet "Ung (18-29)", hvorimod 44,1 % havner i "Midaldrende (30-49)", og slutteligt 35,1 % i "Ældre (50+)", som det ligeledes illustreres i tabel 5.1a.

Tabel 5.1a: Aldersinterval

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ung(18-29)	42	20,8	20,8	20,8
Midaldrende(30-49)	89	44,1	44,1	64,9
Ældre(50+)	71	35,1	35,1	100,0
Total	202	100,0	100,0	

Til spørgsmålet om, hvor i landet respondenterne bor, svarer 52 % (N=173) Nordjylland, 15 % svarer Færøerne, 13,9 % svarer Midtjylland, 13,3 % af samplet svarer Hovedstaden og Bornholm og slutteligt svarer henholdsvis 4,0 % og 1,7 % Syddanmark og Sjælland.

Vedrørende samplets civilstatus, så er 79,2 % (N=202) samboende/gift, hvortil de resterende 20,8 % er single. I relation til dette blev respondenterne ligeledes spurgt ind til, hvor mange hjemmeboende børn de på nuværende tidspunkt har. Resultaterne fra dette spørgsmål viser, at minimum antal hjemmeboende børn er 0 (N = 202), hvorimod maksimum er 6.

I undersøgelsen blev respondenterne ligeledes spurgt ind til deres højeste uddannelsesniveau, som blev grupperet efter "Ufaglært", "Kortere uddannelse", "Mellemlang uddannelse" samt "Længere uddannelse". Dataene fordelte sig således, at 4,5 % er ufaglærte (N = 200), 15 % af samplet har en kortere uddannelse, hvorimod 60,5 % har en mellemlang uddannelse. Slutteligt har 20 % af respondenterne en længerevarende uddannelse.

I relation til respondenternes uddannelsesniveau blev de ydermere spurgt ind til deres anciennitet inden for faget, hvilket blev intervalinddelt. Gennemsnitsancienniteten for dette sample ligger på 11,65 år (N = 173), hvor den laveste anciennitet er på 0 år og den største er på 42 år. En mere generel fordeling ses i tabel 5.1c:

Tabel 5.1c: Grupperet Anciennitet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5 års erfaring	53	26,2	30,6	30,6
	6-10 års erfaring	45	22,3	26,0	56,6
	11-20 års erfaring	52	25,7	30,1	86,7
	21-30 års erfaring	16	7,9	9,2	96,0
	31-40 års erfaring	4	2,0	2,3	98,3
	40+ års erfaring	3	1,5	1,7	100,0
	Total	173	85,6	100,0	
Missing	999,00	29	14,4		
Total		202	100,0		

Gennemsnittet for antal hele år på nuværende arbejdsplads ligger på 6,06 år (N = 173) med 0 år som det laveste og 30 år som maksimum. I tabel 5.1d ses en grupperet oversigt over antal hele år på nuværende arbejdsplads, hvor det ses, at den største procentdel (59 %) er mellem 0-5 år.

Tabel 5.1d: Grupperet år på arbejdsplads

N = 173		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5 år på arbejdsplads	102	50,5	59,0	59,0
	6-10 år på arbejdsplads	39	19,3	22,5	81,5
	11-20 år på arbejdsplads	26	12,9	15,0	96,5
	21-30 år på arbejdsplads	6	3,0	3,5	100,0
	Total	173	85,6	100,0	
Missing	999,00	29	14,4		
Total		202	100,0		

I forhold til, hvilket klientel respondenterne arbejder med, fordeler det sig således, at 5,2 % (N = 173) arbejder med ”Børn (0-12 år)”, 5,2 % arbejder med ”Unge (13-17 år)”, og slutteligt 89,6 % arbejder med ”Voksne (18+)”. Slutteligt viser de deskriptive data, at 52 % (N = 173) af respondenterne arbejder fast dagarbejde, 1,7 % arbejder fast aftenvag, 1,2 % arbejder fast nattevagt, 0,6 % arbejde udelukkende weekendarbejde og slutteligt arbejder 44,5 % af undersøgelsens sample skiftende vagter. Ydermere arbejder samlet i gennemsnit 34,77 (N = 165) timer om ugen.

5.1.1 Opsummering: Sample

Ud fra ovenstående præsentation af denne undersøgelses sample, blev det tydeligt, at de fleste af respondenterne er kvinder, da fordelingen lød 161 kvinder mod 41 mænd og at de hører til i kategorien ”Midaldrende (30-49år)”, hvilket også afspejles i gennemsnitsalderen på 42,74 år. Det er respondenter, som primært bor i Nordjylland og

er samboende/gifte uden hjemmeboende børn. Det er ligeledes respondenter, hvor størstedelen primært har en mellemlang uddannelse, der i gennemsnit har været inden for området i 11,65 år og i gennemsnit 6,06 år på nuværende arbejdsplads, hvor klientellet primært er ”Voksne (18+)”. Det er slutteligt respondenter, som enten arbejder fast dagvagt eller skiftende vagter med en gennemsnits arbejdstid på 34,77 timer om ugen.

5.2 Udbrændthed

Efter en faktoranalyse påviste, at CBI består af tre komponenter, blev disse opdelt i tre indekser; personlig udbrændthed, arbejdsrelateret udbrændthed samt klientrelateret udbrændthed, hvilket også er i overensstemmelse med ophavsmændene Kristensen og kollegaers (2006) intention.

For at opnå en større forståelse af hver enkelt skalas udbrændtheds-værdi, vil de blive sammenlignet med det danske longitudinelle studie PUMA (Akronym for Projekt i Udbrændthed, Motivation og Arbejdsglæde). PUMA studiet er blevet valgt som sammenligningsgrundlag, da det var i udarbejdelsen af PUMA, at behovet for et nyt måleredskab til udbrændthed opstod, hvor udviklingen af CBI'en blev resultatet af dette (se Juul & Jepsen, 2014 for uddybende kommentarer herom). Respondenterne i dette studie skulle repræsentere en bred vidde af faggrupper inden for området ”arbejdet med mennesker” og det inkluderede blandt andet; et kontor med socialrådgivere⁴ i en provinskommune, et psykiatrisk fængsel, institutioner for svært handicappede voksne, et somatisk sygehus, et psykiatrisk sygehus, hjemme-hjælp i både en provins og storbykommune. Fælles for alle disse arbejdspladser er, at de skulle have ansat mellem 200-500 personer og de skulle alle være villige til at deltage i PUMA studiet (Borritz, 2005). Dette er således et sample, hvor dette speciales målgruppe falder ind under, hvilket retfærdiggør en sammenligning af udbrændthedsværdierne.

Der er ligeledes blevet kørt en Cronbach's alpha for hver af udbrændthedsskalaerne, hvor $\alpha = .865$ for personlig udbrændthed, $\alpha = .897$ for arbejdsrelateret udbrændthed og slutteligt $\alpha = .852$ for klientrelateret udbrændthed, hvilket alle er udmærkede værdier for en Cronbach's alpha analyse. Milfont et al., (2008) fandt

⁴ Oversat fra det engelske ”social security service”

ligeledes cronbach alpha værdier for CBI'en, som lyder; hvor $\alpha = .87$ for personlig udbændthed, $\alpha = .87$ for arbejdsrelateret udbændthed og slutteligt $\alpha = .79$ for klientrelateret udbændthed. Disse resultater viser således, at CBI'ens Cronbach's alpha i denne undersøgelse stemmer over ens med resultaterne af Milfont et al. (2008).

Der vil nedenfor fremstå en gennemgang af de enkelte udbændthedsdimensioner.

5.2.1 Personlig Udbændthed

I forhold til skalaen "personlig udbændthed" ses det i tabel 5.2.1a, at gennemsnitsværdien for denne undersøgelses respondenter ligger på 10,72 (N = 155). For at sætte disse tal i perspektiv, vil de blive sat op i mod landsgennemsnittet, som PUMA har fundet i deres studie. I figur 5.2.1a ses ligeledes en oversigt over den pointfordeling som CBI'en benytter til at sige noget om graden af udbændthed for respondenterne.

Figur 5.2.1.a: Pointfordeling for personlig udbændthed (Borritz & Kristensen)

1. Personlig udbændthed:

0-5 point:	Du har ingen tegn på udbændthed
6-11 point:	Der er nogle ting, som du skal være opmærksom på
12-17 point:	Du har symptomer på udbændthed, som du bør gøre noget ved
18+:	Du er så udmattet og udbændt, at du straks bør søge hjælp til at ændre din situation

Da gennemsnittet for denne undersøgelse ligger på 10,72 betyder det, at respondenterne falder i kategorien "6-11 point": "Der er nogle ting, som du skal være opmærksom på", hvilket er den anden mildeste kategori.

Landsgennemsnittet i PUMA for personlig udbændthed ligger på 7,7 (N= 1759), hvilket er 3 point lavere end denne undersøgelse viser. Gennemsnittet for alle deltagerne i PUMA ligger på 8,6, hvilket stadig er en del lavere end denne undersøgelses resultater. Betragtes de enkelte faggrupper i PUMA, som ligner målgruppen i dette speciale mest, ses det, at sygeplejersker ligger på 9,1, hjemmehjælperne i hovedstadsområdet ligger på 10,3 og hjemmehjælperne i en provinskommune ligger på 7,9. Respondenterne i dette speciale scorer dermed højere på skalaen personlig udbændthed end respondenterne i PUMA.

Resultaterne for skalaen "personlig udbændthed" er nu blevet præsenteret og der vil i det nedenstående foreligge resultaterne for den næste skala i CBI'en "arbejdsrelateret udbændthed".

5.2.2 Arbejdsrelateret Udbrændthed

For skalaen ”arbejdsrelateret udbrændthed” ligger denne undersøgelse med et gennemsnit på 10,33 (N = 155). Respondenterne i denne undersøgelse falder ifølge pointfordelingen (Se tabel 5.2.2a) for arbejdsrelateret udbrændthed dermed inden for kategorien ”7-13 point”: ”Der er nogle ting, som du skal være opmærksom på i forhold til dit arbejde”, som igen er den anden mildeste kategori.

Figur 5.2.2a: Pointfordeling for arbejdsrelateret udbrændthed(Borritz & Kristensen)

2. Arbejds-relateret udbrændthed:

0-6 point:	Du har ingen tegn på udbrændthed i relation til dit arbejde
7-13 point:	Der er nogle ting, som du skal være opmærksom på i forhold til dit arbejde
14-20 point:	Du har symptomer på udbrændthed, som du bør gøre noget ved
21+:	Du er så udmattet og udkørt, at du straks bør søge hjælp til at ændre din arbejdssituation

PUMA studiet fandt ikke et landsgennemsnit for denne skala og derfor er det heller ikke muligt at sammenligne. Gennemsnittet for alle deltagerne i PUMA ligger dog på 9,2, hvilket også i denne skala er noget lavere end gennemsnittet i denne undersøgelse på 10,33. Ses der nærmere på de nævnte faggrupper som ligner målgruppen mest, ligger sygeplejersker på 10,2, hjemmehjælpere i hovedstadsområdet på 11,7 og hjemmehjælpere i en provinskommune på 7,9. Respondenterne i denne undersøgelse scorer således også i denne skala højere end gennemsnittet for PUMA.

Dette var således resultaterne for skalaen ”arbejdsrelateret udbrændthed”, hvilket leder videre til resultaterne for den sidste skala i CBI’en ”klientrelateret udbrændthed”.

5.2.3 Klientrelateret Udbrændthed

Den sidste skala i CBI’en er ”klientrelateret udbrændthed”. Gennemsnittet for samplet i denne undersøgelse ligger på 7,61 (N = 155), hvilket betyder, at det tilhører kategorien ”6-11 point”: ”Der er nogle ting, som du skal være opmærksom i forhold til dit arbejde” (se figur 5.2.3a).

Figur 5.2.3a: Pointfordeling for arbejdsrelateret udbrændthed(Borritz & Kristensen)

3. Klient-relateret udbrændthed:

0-5 point:	Du har ingen tegn på udbrændthed i relation til dit arbejde med klienter
6-11 point:	Der er nogle ting, som du skal være opmærksom på i forhold til dit arbejde
12-17 point:	Du har symptomer på udbrændthed, som du bør gøre noget ved
18+:	Du er så udmattet og tappet for energi af at arbejde med klienter, at du straks bør søge hjælp til at ændre din situation

Heller ikke til denne skala fandt PUMA et landsgennemsnit. Gennemsnittet for PUMA's deltagere befinder sig dog på 7,2, hvilket er meget lig dette samples 7,61. Slutteligt i forhold til faggrupperne, så scorer sygeplejersker 7,5, hjemmehjælpere i hovedstadsområdet scorer 8,6, hvorimod hjemmehjælpere i en provinskommune scorer 6,4, hvilket igen er lidt lavere end respondenterne i denne undersøgelse.

5.3 Prævalens

I de ovenstående afsnit er resultaterne for selve CBI'en blevet præsenteret i form af gennemsnitsværdierne fra hver af de tre skalaer og de er blevet sammenlignet med PUMA studiet for at få en større forståelse for værdierne. For at opnå en mere nuanceret forståelse end blot oversigterne i de ovenstående afsnit, for hvordan udbrændthedsværdierne fordeler sig i samplet, vil de i de følgende afsnit blive sat op i mod forskellige deskriptive data. Dette bliver gjort ligeledes for at opnå en fornemmelse af, om resultaterne i denne undersøgelse følger forskningstendenserne inden for udbrændthed på disse områder.

5.3.1 Hvor mange er udbrændte?

De følgende tabeller illustrerer fordelingen af respondenter i de fire udbrændthedsgrader, som CBI'en opererer med. Disse kategorier af udbrændthedsgrader indikerer, hvor udbrændte de enkelte respondenter er og bidrager dermed til en større forståelse af, hvor udbrændte dette speciales sample reelt er. Pointfordelingerne er tilsvarende dem brugt i afsnittene ovenfor.

I skalaen "personlig udbrændthed" fordeler respondenterne i dette speciale sig således med det største antal (henholdsvis 75 og 56) i kategorierne "6-11 point" samt "12-17 point" (se tabel 5.3.1a). De 75 respondenter i "6-11 point" kategorien har derfor nogle ting, de skal være opmærksomme på, hvorimod de 56 respondenterne i "12-17 point" kategorien ifølge CBI'en har tegn på udbrændthed, som der bør gøres noget ved. Derudover er der 7 respondenter med så høj en pointscore, at de ifølge CBI'en er så udmattede og udbrændte, at de straks bør søge hjælp til at ændre situationen. Slutteligt er der 17 respondenter, som ingen tegn på udbrændthed udviser svarende til 10,97 % af alle besvarelser. Samlet set er der for de to alvorligste kategorier "12-17 point" samt "18+ point" 63 respondenter, hvilket svarer til 40,65 % af hele samplet på 155 individer.

Tabel 5.3.1a: "Personlig udbændthed"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5 points	17	8,4	11,0	11,0
	6-11 points	75	36,9	48,4	59,4
	12-17 points	56	27,6	36,1	95,5
	18+ points	7	3,4	4,5	100,0
	Total	155	76,4	100,0	
Missing	999,00	47	23,2		
	System	1	,5		
	Total	48	23,6		
Total		203	100,0		

I arbejdsrelateret udbændthedsskalaen kan det ses i tabel 5.3.1b, at der er 71 respondenter i "7-13 point" kategorien, som betyder, at der er nogle ting, de skal være opmærksom på i forhold til deres arbejde. Der er dog i denne skala hele 43 (27,74 %) respondenter, som falder i "0-6 point" kategorien, som betyder, at de ingen tegn på udbændthed udviser. I forhold til "14-20 point" kategorien, som betyder, at der er nogle symptomer på udbændthed, som der skal være opmærksomhed på, falder 37 respondenter i denne kategori. Modsat personlig udbændthedsskalaen er der kun 4 respondenter inden for arbejdsrelateret udbændthed, som falder i den alvorligste kategori "21+ point", som betyder, at de er så udmattede og udbændte, at de straks bør søge hjælp til at ændre deres arbejdssituation. Samlet set er det 41 (26,45 %) af alle 155 respondenter, som scorer i de to alvorligste kategorier.

Tabel 5.3.1b: "Arbejdsrelateret udbændthed"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-6 points	43	21,2	27,7	27,7
	7-13 points	71	35,0	45,8	73,5
	14-20 points	37	18,2	23,9	97,4
	21+ points	4	2,0	2,6	100,0
	Total	155	76,4	100,0	
Missing	999,00	47	23,2		
	System	1	,5		
	Total	48	23,6		
Total		203	100,0		

Den sidste skala i CBI'en er den klientrelaterede udbændthed. Specialets respondenter fordeler sig således, at hele 81 falder i kategorien "6-11 point" (se tabel 5.3.1c), hvilket betyder, at der er nogle ting, de skal være opmærksomme på i forhold til deres arbejde. Hele 47 (30,32 %) respondenter falder i "0-5 point" kategorien, hvor de ikke viser nogen symptomer på udbændthed. Derudover viser 26 symptomer på udbændthed, som de burde gøre noget ved, som er "12-17 point" kategorien og modsat

de to andre skalaer, er der kun en enkelt respondent, som falder i ”18+ point” kategorien, som betyder, at de er så udmattet og tappet for energi af at arbejde med klienter, at de straks bør søge hjælp til at ændre deres situation. Samlet for alle respondenterne i denne skala er det i alt 27 (17,42 %) af alle respondenterne, der falder i de to alvorligste kategorier.

Tabel 5.3.1c: ”Klientrelateret udbændthed”

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5 points	47	23,2	30,3	30,3
	6-11 points	81	39,9	52,3	82,6
	12-17 points	26	12,8	16,8	99,4
	18+ points	1	,5	,6	100,0
	Total	155	76,4	100,0	
Missing	999,00	47	23,2		
	System	1	,5		
	Total	48	23,6		
Total		203	100,0		

5.3.2 Udbændthed & Køn

Det vil nu undersøges, hvorledes udbændthedsværdierne fordeler sig mellem mænd og kvinder. For overskuelighedens skyld vil også denne oversigt blive opdelt efter det pointsystem, som findes i CBI'en og som benyttes i de foregående afsnit (se evt. afsnit 5.2).

I nedenstående tabel 5.3.2a, ses fordelingen af mænd og kvinder i de fire kategorier inden for skalaen ”personlig udbændthed”. Som det er blevet beskrevet i afsnit 5.1, er der en tydelig overvægt af kvindelige respondenter i denne undersøgelse. Der er 6 kvindelige respondenter, som scorer i den alvorligste ”18+ point” kategori, 49 i den anden alvorligste ”12-17 point” kategori, hvorimod hele 62 kvindelige respondenter falder i ”6-11 point” kategorien, som betyder, at der er nogle ting, de skal være opmærksomme på. Slutteligt scorer 11 0-5 point, hvilket betyder, at 11 kvinder ikke udviser noget tegn på udbændthed.

Tabel 5.3.2a: Køn & ”Personlig udbændthed”

		Personlig udbændthed				Total
		0-5 points	6-11 points	12-17 points	18+ points	
Køn	Mand	6	13	7	1	27
	Kvinde	11	62	49	6	128
Total		17	75	56	7	155

I forhold til mænd og personlig udbændthed er der kun enkelt mand, som scorer 18+ point, der betyder, at han er så udmattet og udbændt, at han straks bør søge hjælp til

at ændre hans situation. Der er 7 mandlige respondenter, som scorer i ”12-17 point” kategorien, der er den anden alvorligste, 13 falder i ”6-11 point” kategorien og slutteligt er der 6 mænd, som ikke udviser nogle tegn på udbændthed. Samlet for mænd er der i alt 8 (29,63 %, N=27), som scorer i de to alvorligste kategorier og for kvinder er det 55 (42,97 %, N=128).

I den næste tabel 5.3.2b, som viser fordelingen køn og arbejdsrelateret udbændthed, ses det, at ingen mænd scorer 18+ point, hvorimod der dog er 6 mandlige respondenter, som har scoret ”14-20 point”, hvilket er den anden alvorligste kategori. Der er herudover 10 mænd, som falder i ”7-13 point” kategorien og slutteligt 11, som ikke udviser nogle tegn på udbændthed. Samlet set er der 6 (22,22 %, N=27) mænd samt 35 (27,34 %, N=128) kvinder, som falder i de to alvorligste udbændtheds kategorier.

Tabel 5.3.2b: Køn & ”Arbejdsrelateret udbændthed”

		Arbejdsrelateret udbændthed				Total
		0-6 points	7-13 points	14-20 points	21+ points	
Køn	Mand	11	10	6	0	27
	Kvinde	32	61	31	4	128
Total		43	71	37	4	155

Den sidste skala i CBI'en, illustreret i tabel 5.3.2c, viser, at der er 1 kvinde mod 0 mænd, som falder i ”18+ point” kategorien. Der er 4 mænd mod 22 kvinder, der scorer 12-17 point, 14 mænd mod 67 kvinder, som scorer 6-11 point, der er den anden mildeste pointscore og slutteligt udviser 9 mænd mod 38 kvinder ingen tegn på udbændthed. For denne skala er der samlet 4 mænd (14,81 %, N=27) og 23 (17,97 %, N=128) kvinder, som falder i de to alvorligste udbændtheds kategorier.

Tabel 5.3.2c: Køn & ”Klientrelateret udbændthed”

		Klientrelateret udbændthed				Total
		0-5 points	6-11 points	12-17 points	18+ points	
Køn	Mand	9	14	4	0	27
	Kvinde	38	67	22	1	128
Total		47	81	26	1	155

Ovenstående afsnit viste fordelingen mellem køn og udbændthed i form af de tre CBI udbændthedsskalaer.

5.3.3 Udbændthed & Alder

Der vil nu blive undersøgt, hvordan udbændthed i dette sample fordeler sig rent aldersmæssigt. Der undersøges, om der findes en alderstendens i forhold til høje niveauer af udbændthed. Sådant en oversigt vil bidrage til forståelsen af, hvorledes

fordelingen af udbrændthed blandt dette speciales respondenter forholder sig. Derudover undersøges, om disse resultater stemmer overens med allerede eksisterende forskningsresultater.

Tabel 5.3.3a: ”Personlig udbrændthed” & Aldersinterval

		Aldersinterval			Total
		Ung(18-29)	Midaldrende(30-49)	Ældre(50+)	
Personlig udbrændthed	0-5 points	0	11	6	17
	6-11 points	18	31	26	75
	12-17 points	6	28	22	56
	18+ points	1	4	2	7
Total		25	74	56	155

Den ovenstående tabel 5.3.3a viser fordelingen mellem skalaen ”personlig udbrændthed” og respondenternes aldre inddelt i intervaller. Den viser ligeledes, at den største gruppe af respondenter er de midaldrende, dernæst de ældre, og slutteligt de unge, som repræsenterer det mindste antal. Derudover illustrerer tabellen, hvordan aldersfordelingen forholder sig i forhold til de fire kategorier af udbrændthedsgrader. Der er 1 ung, 4 midaldrende og 2 ældre respondenter, som falder i ”18+ point” kategorien, 6 unge, 28 midaldrende og 22 ældre, der falder i den anden alvorligste ”12-17 point” kategori. Dernæst viser tabeller, at 18 unge, 31 midaldrende samt 26 ældre falder i ”6-11 point” kategorien, som betyder, at der er nogle ting, de skal være opmærksomme på. Slutteligt er der 0 unge, 11 midaldrende samt 6 ældre, som ikke viser nogle tegn på udbrændthed. Samlet er der 7 (28 %, N=25) unge, 32 (43,24 %, N=74) midaldrende samt 24 (42,86 %, N=56) ældre, som scorer i de to alvorligste udbrændtheds kategorier for ”personlig udbrændthed”

Tabel 5.3.3b: ”Arbejdsrelateret udbrændthed” & Aldersinterval

		Aldersinterval			Total
		Ung(18-29)	Midaldrende(30-49)	Ældre(50+)	
Arbejdsrelateret udbrændthed	0-6 points	9	18	16	43
	7-13 points	11	35	25	71
	14-20 points	5	18	14	37
	21+ points	0	3	1	4
Total		25	74	56	155

I forhold til fordelingen mellem skalaen ”arbejdsrelateret udbrændthed” og aldersintervaller ses det, at der er 9 unge, 18 midaldrende og 16 ældre, som ikke udviser nogle tegn på udbrændthed og kun 3 midaldrende og 1 ældre respondent, der scorer 21+ point, som betyder, at de er så udmattede og udbrændte, at de straks bør søge hjælp

til at ændre deres arbejdssituation. Derudover er der 5 unge, 18 midaldrende samt 14 ældre, som scorer 14-20 point og 11 unge, 35 midaldrende samt endeligt 25 ældre, der scorer 7-13 point, som betyder, at der er nogle ting, som de skal være opmærksomme på i forhold til deres arbejde. Samlet for de to alvorligste udbrændtheds-kategorier er der 5 (20 %, N=25) unge, 21 (23,38 %, N=74) midaldrende og 15 (26,79 %, N=56) ældre.

Tabel 5.3.3c: "Klientrelateret udbrændthed" & Aldersinterval

		Aldersinterval			Total
		Ung(18-29)	Midaldrende(30-49)	Ældre(50+)	
Klientrelateret udbrændthed	0-5 points	13	18	16	47
	6-11 points	9	43	29	81
	12-17 points	3	13	10	26
	18+ points	0	0	1	1
Total		25	74	56	155

Den sidste tabel 5.3.3c, viser, at der kun er en enkelt respondent, som er i "Ældre (50+)" intervallet, der falder i den alvorligste "18+ point" kategori. Der er 3 unge, 13 midaldrende og 10 ældre, som scorer 12-17 point samt 9 unge, 43 midaldrende og 29 ældre, der falder i "6-11 point" kategorien. Slutteligt er der 13 unge mod 18 midaldrende og 16 ældre, som ikke viser nogen tegn på udbrændthed. Samlet for de to alvorligste udbrændtheds-kategorier er der for denne skala 3 (12 %, N=25) unge, 13 (17,57 %, N=74) midaldrende og 11 (19,64 %, N=56) ældre, som falder i disse to kategorier.

En stor del af forskningen inden for udbrændthed har påvist, at alderen har en effekt i forhold til udviklingen af udbrændthed og at udbrændthedsniveauet dermed burde være størst for de yngre ansatte end de ældre (Maslach, 2003; Aydemir & Icelli, 2013; Schaufeli & Buunk, 1996). Denne tendens følger dette sample dog ikke, da det kun er et fåtal af de respondenter i Ung kategorien, som falder i de to sidste kategorier, som indikerer udbrændthed; henholdsvis 28 %, 20 % samt 12 %. Dette er dog isoleret set også forholdsvise store procentdele, men set i forhold til det lave samlede antal unge (N=25), er resultatet ikke overvældende. Dette kan dog ligeledes skyldes den skæve aldersfordeling af samplet med en gennemsnitsalder på 42,74 år.

5.3.4 Civilstatus & Udbrændthed

Der vil nu i det nedenstående undersøges, hvorledes udbrændthedsværdierne fordeler sig i forhold til respondenternes civilstatus. Dette er ligeledes som et led i en større forståelse af denne undersøgelses sample og deres udbrændthedsniveau.

Forskning vedrørende udbrændthed påpeger, at der findes et klart forhold mellem civilstatus og udbrændthed i den forstand, at de enlige medarbejdere har en tendens til at opleve alvorligere udbrændthed end de gifte medarbejdere (Aydemir & Icelli, 2013).

Tabel 5.3.4a: ”Personlig udbrændthed” & Civilstatus

		Civilstatus		Total
		Single	Samboende/Gifte	
Personlig udbrændthed i værdier	0-5 points	1	16	17
	6-11 points	15	60	75
	12-17 points	17	39	56
	18+ points	1	6	7
Total		34	121	155

Som tabel 5.3.4a illustrerer, er der 1 (2,9 %, N=34) single og 6 (4,96 %, N=121) samboende/gifte, der scorer 18+ point, som er den alvorligste grad af udbrændthed ifølge skalaen ”personlig udbrændthed”. Der er 17 single respondenter og 39 samboende/gifte respondenter, der scorer 12-17 point, hvilket betyder, at de har symptomer på udbrændthed, som de bør gøre noget ved. Tabellen viser ligeledes, at der er 15 single og 60 samboende/gifte, som falder i ”6-11 point” kategorien og slutteligt udviser 1 single respondent og 16 samboende/gifte respondenter ikke nogen tegn på udbrændthed.

Tabel 5.3.4b: ”Arbejdsrelateret udbrændthed” & Civilstatus

		Civilstatus		Total
		Single	Samboende/Gifte	
Arbejdsrelateret udbrændthed i værdier	0-6 points	4	39	43
	7-13 points	18	53	71
	14-20 points	11	26	37
	21+ points	1	3	4
Total		34	121	155

For skalaen ”arbejdsrelateret udbrændthed” viser tabel 5.3.4b, at 1 (2,9 %, N=34) single respondent samt 3 (2,45 %, N=121) samboende/gifte scorer 21+ point. Derudover er der 26 samboende/gifte og 11 single, der falder i ”14-20 point” kategorien, hvorimod der er 53 samboende/gifte og 18 single, som scorer 7-13 point. Slutteligt udviser 4 single respondenter og 39 samboende/gifte respondenter ingen tegn på udbrændthed.

Den sidste tabel i denne omgang, tabel 5.3.4c, viser, at der blot er en enkelt samboende/gift respondent, som har scoret 18+ point i skalaen ”klientrelateret udbrændthed”, hvorimod der er 6 single og 20 samboende/gifte, der falder i ”12-17 point” kategorien. Til de to sidste kategorier scorer 20 single og 61 samboende/gifte 6-11 point, hvorimod 8 single og 39 samboende/gifte scorer 0-5 point.

Tabel 5.3.4c: ”Klientrelateret udbrændthed” & Civilstatus

		Civilstatus		Total
		Single	Samboende/Gift	
Klientrelateret udbrændthed i værdier	0-5 points	8	39	47
	6-11 points	20	61	81
	12-17 points	6	20	26
	18+ points	0	1	1
Total		34	121	155

De tre ovenstående tabeller illustrerer ligeledes, at der er en skævhed i antallet af henholdsvis single (N = 34) og samboende/gift (N = 121). I forhold til den tendens, som udbrændthedsforskningen foreskriver, følger dette sample ikke, at det er de enlige medarbejdere, som er de mest udbrændte.

5.3.5 Udbrændthed og uddannelsesniveau

Den sidste oversigt dette speciale har valgt at inddrage i forhold til prævalens er, hvorledes udbrændthed fordeler sig efter uddannelsesniveau. Resultater inden for forskning i udbrændthed og uddannelsesniveau påpeger, at der er en tendens til, at individer med en højere uddannelse er i større risiko for at udvikle udbrændthed end individer med lavere uddannelse (Mor & Laliberte, 1984 in Schaufeli & Enzmann, 1998).

Tabel 5.3.5a: ”Personlig udbrændthed” & Uddannelsesniveau

		Uddannelsesniveau				Total
		Ufaglært	Kortere uddannelse	Mellemlang uddannelse	Længerevarende uddannelse	
Personlig udbrændthed	0-5 points	2	3	11	1	17
	6-11 points	1	12	48	13	74
	12-17 points	0	7	33	15	55
	18+ points	0	2	5	0	7
Total		3	24	97	29	153

Tabel 5.3.5a viser at, i relation til skalaen ”personlig udbrændthed” så er der 0 ufaglærte, 2 med kortere uddannelse, 5 med mellemlang uddannelse og 0 med længere uddannelse, der er så udmattede og udbrændte, at de straks bør søge hjælp til at æ-

dre deres situation. Der er ligeledes 0 ufaglærte, 7 med kortere uddannelse, 33 med mellemlang uddannelse samt 15 med længerevarende uddannelse, som falder under kategorien ”12-17 point”. Der er 1 ufaglært, 12 med kortere uddannelse, 48 med mellemlang uddannelse og 13 med længerevarende uddannelse, som falder i ”6-11 point” kategorien. Slutteligt er der 2 ufaglærte, 3 med kortere uddannelse, 11 respondenter med mellemlang uddannelse samt 1 med længerevarende uddannelse, der ikke udviser tegn på udbrændthed.

Tabel 5.3.5b: ”Arbejdsrelateret udbrændthed” & Uddannelsesniveau

		Uddannelsesniveau				Total
		Ufaglært	Kortere ud- dannelse	Mellemlang uddannelse	Længerevarende uddannelse	
Arbejdsrelateret ud- brændthed	0-6 points	3	6	30	3	42
	7-13 points	0	13	45	12	70
	14-20 points	0	4	19	14	37
	21+ points	0	1	3	0	4
Total		3	24	97	29	153

Tabel 5.3.5b viser at, der sammenlagt kun er en enkelt respondent med en kortere uddannelse og 3 med en mellemlang uddannelse som scorer 21+ point i forhold til skalaen ”arbejdsrelateret udbrændthed”. Der er derudover 0 ufaglærte, 4 med en kortere uddannelse, 19 med en mellemlang uddannelse og 14 med en længerevarende uddannelse, som scorer 14-20 point, hvilket betyder, at de har symptomer på udbrændthed, som de bør gøre noget ved. Til kategorien ”7-13 point” er der 0 ufaglærte, 13 med en kortere uddannelse, 45 med en mellemlang uddannelse samt 12 med en længerevarende uddannelse. Slutteligt i forhold til kategorien ”0-6 point” er der til denne skala 3 ufaglærte, 6 med kortere uddannelse, 30 med mellemlang uddannelse og 3 med længerevarende uddannelse.

Tabel 5.3.5c: ”Klientrelateret udbrændthed” & Uddannelsesniveau

		Uddannelsesniveau				Total
		Ufaglært	Kortere ud- dannelse	Mellemlang uddannelse	Længerevarende uddannelse	
Klientrelateret ud- brændthed	0-5 points	0	8	30	8	46
	6-11 points	2	14	47	17	80
	12-17 points	1	2	19	4	26
	18+ points	0	0	1	0	1
Total		3	24	97	29	153

Den sidste tabel 5.3.5c i forhold til ”klientrelateret udbrændthed” viser, at der kun er en enkelt respondent, som scorer 18+ point og denne respondent har en mellemlang uddannelse. Tabellen viser derudover også, at der er 1 ufaglært respondent, 2 med en kortere uddannelse, 19 med en mellemlang uddannelse og slutteligt 4 med en længe-

revarende uddannelse, som udviser tegn på udbrændthed, som de burde gøre noget ved. Der er 2 ufaglærte, 14 med en kortere uddannelse, 47 med en mellemlang uddannelse samt 17 med en længerevarende uddannelse, som scorer 6-11 point og slutteligt 0 ufaglærte, 8 respondenter med en kort uddannelse, 30 med en mellemlang uddannelse og endelig 8 med en længerevarende uddannelse, der scorer 0-5 point i ”klientrelateret udbrændthed”

I forhold til den forskningstendens, som blev nævnt ovenfor, så stemmer dette overens for de respondenter med en længerevarende uddannelse; i skalaerne personlig udbrændthed og arbejdsrelateret udbrændthed er der begge steder det største antal respondenter i den kategori, der betyder, at de udviser symptomer på udbrændthed. Der er dog ikke en ligelig fordeling af antal af respondenter i de respektive uddannelsesniveauer, hvilket eventuelt kan spille en rolle for fordelingen.

5.4 Anvendte tests

I nedenstående afsnit vil der forekomme en kort introduktion til de tests, som er blevet anvendt i bearbejdningen af dette speciales data.

5.4.1 Spearman’s rho

Grundet specialets dataform er der valgt en Spearman’s rho korrelationstest for at måle, om der eksisterer et forhold mellem to forskellige variable. En vigtig pointe er dog, at på trods af, at denne korrelationstest måler mulige forhold mellem to variable, fortæller den intet om årsagsforholdet mellem de to. En Spearman’s rho viser både en korrelationskoefficient samt en signifikansværdi. Korrelationskoefficienten varierer mellem -1-0. En perfekt korrelation vil enten have en -1 værdi (negativ) eller en 1 værdi (positiv) (Brace et al. 2009).

En værdi mellem 0 til .2 anses generelt for at være svag, .3 til .6 for at være moderat og endeligt .7 til 1 for at være stærk (ibid.). p står derimod for tilfældighed (probability) og fortæller, hvorvidt en korrelation er opstået tilfældigt. Ved små samplestørrelser kan korrelationer nemt opstå ved tilfælde og derfor er p -værdien specielt vigtig her. Normalvis anses en korrelation for at være signifikant, når p ligger under .05 (ibid.) ved en en-halet Spearman’s rho. Ved en to-halet anses korrelationen derimod for at være signifikant, når p -værdien ligger under .025 i begge retninger.

5.4.2 Faktoranalyse

Der foretages ligeledes i dette speciale faktoranalyser for at undersøge om nogle af undersøgelsens mange variable repræsenterede et mindre antal dimensioner. Mere præcist er det ”*eksploratory factor analysis*”, som anvendes. Denne form for faktoranalyse omtales ligeledes som en datareduktions teknik, netop på baggrund af evnen til at vise færre sæt overordnede faktorer i mange variable (Brace et al., 2009).

5.4.3 Cronbach’s Alpha

En Cronbach’s alpha analyse måler en skalas reliabilitet. Det er en måde at teste en skalas ”split-half” reliabilitet for at undersøge om besvarelsene er kongruente de to halvdele i mellem; er de det, er skalaen reliabel (Field, 2009). Der er ikke udarbejdet en generel oversigt over, hvilke værdier i denne analyse er gode, da det påpeges, at alpha-værdien afhænger af antallet af items i analysen. Jo flere items, jo højere værdi (ibid.).

5.5 Stress

I Juul og Jepsens udarbejdede undersøgelse (2014), forekom en stresstest med syv spørgsmål, som var baseret på forskellige udvalgte stresssymptomer (jf. afsnit 4.0 for uddybende forklaring).

5.5.1 Vejen til ”stressindekset”

De syv spørgsmål omhandlede: Irritation på omgivelser, uro og svært ved at slappe af, bekymringer for fremtid, vrede og irritation, nervøshed og usikkerhed, angstanfald og egen vurdering af stressniveau. Igennem en faktoranalyse blev det dog fundet, at et stressindeks ikke kunne indeholde udtalelsen: ”Du får angstanfald”, da dette viste sig at være en faktor for sig. Faktoranalysen, som er illustreret i tabel 5.5.1a, viser dog, at seks af komponenterne har en høj værdi, og fortæller derfor noget om det samme fænomen, hvorfor de bliver grupperet til ”Stressindeks”.

Tabel: 5.5.1a
Faktoranalyse for "Stressindeks"

	Component
	1
Du bliver irriteret på dine omgivelser	,730
Du har svært ved at slappe af	,685
Du er bekymret for din fremtid	,696
Du bliver vred og irriteret	,781
Du bliver nervøs og usikker	,650

5.5.2 Deskriptive resultater for Stress

Stressindekset består, som nævnt af syv spørgsmål og rangerer fra 0-24 points, hvor 0 er det mindste stressniveau, der kan forekomme og 24 er det højeste stressniveau. Som det bliver illustreret i tabel 5.5.2a, er den mindste angivne stressværdi 0 og den højeste 19. Gennemsnitsstressniveauet ligger på 8,3 (N =155), som ligger under middel på skalaen for stressindekset.

Tabel 5.5.2a: Stressindeks

N	Valid	155
	Missing	48
	Mean	8,3419
	Minimum	,00
	Maximum	19,00

For at finde nuancerne indenfor stressindekset, blev det inddelt i fire kategorier. Den første kategori spænder fra 0-5 på stressskalaen og indikerer, at der tale om et ikke-eksisterende eller lavt stressniveau. Kategorien fra 6-11 beretter om et lettere stressniveau, hvor 12-17 på skalaen indikerer et højere stressniveau. Den sidste kategori omfatter kategorien fra 18-24, som angiver et kritisk højt stressniveau. I tabel 5.5.2b kan det ses, at indenfor den første kategori findes 30 respondenter, svarende til 19,4 %. Der er 98, der angiver et lettere stressniveau, svarende til 63,2 %, og 25 respondenter, eller 16,1 % tilhører kategori tre med et højere stressniveau. Den højeste gruppe i stressindekset optager 2 respondenter, svarende til 1,3 %. Dette betyder endvidere, at hele 80,6 % af respondenterne enten har et lettere, højere eller kritisk stressniveau.

Tabel 5.5.2b: Grupperet Stressindeks

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lavt eller intet stressniveau (0-5)	30	14,8	19,4	19,4
	Lettere stressniveau (6-11)	98	48,3	63,2	82,6
	Højere stressniveau (12-17)	25	12,3	16,1	98,7
	Kritisk højt stressniveau (18-24)	2	1,0	1,3	100,0
Missing	Total	155	76,4	100,0	
	999,00	47	23,2		
	System	1	,5		
Total		48	23,6		
Total		203	100,0		

Figur 5.5.2c herunder viser en mere tydelig opdeling af disse grupper, hvor det bliver tydeligt, at der er en overvægt af lettere stress. Derudover repræsenterer kritisk høje stressniveau en meget lille del af cirklen.

Figur 5.5.2c: Grupperet stress i cirkeldiagram



5.5.3 Stress og udbrændthed

Der er foretaget en Spearman's rho for stressindekset samt for de tre udbrændtheds-skalaer. Tabel 5.5.3a nedenfor viser en moderat til stærk signifikant korrelation mellem stress og personlig udbrændthed ($r_s=.688$, $p=.000$), en stærk signifikant korrelation mellem stress og arbejdsrelateret udbrændthed ($r_s=.750$, $p=.000$) og slutteligt en

moderat signifikant korrelation mellem stress og klientrelateret udbrændthed ($r_s=.518, p=.000$).

Tabel 5.5.3a: Stressindeks + Udbrændthed korrelation

	Personlig Udbrændthed	Arbejdsrelateret Udbrændthed	Klientrelateret Udbrændthed	Stressindeks
Stressindeks Correlation Coefficient	,688**	,750**	,518**	1,000
Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	.
N	155	155	155	155

5.6 Arbejdsmiljøfacetter

I Juul og Jepsens udarbejdede undersøgelse (2014), var spørgsmålene omkring arbejdsmiljø primært inddraget fra PWSQ. Se bilag 2 eller afsnit 4.0 for uddybende forklaring. På baggrund af arbejdsmiljøets mange facetter, blev antallet af spørgsmål omkring dette emne meget omfattende. Disse inkluderede blandt andet flere spørgsmål omkring antal arbejdstimer, overarbejde, vurdering af fysisk arbejdsmiljø, spørgsmål omkring personalerum, socialt arbejdsmiljø, arbejdspress, vold, kontrol, ledelse, roller, mulighed for udvikling i arbejdet, supervision og motivation. Herunder er emnerne opdelt i kategorierne: Fysisk arbejdsmiljø, psykisk arbejdsmiljø, socialt arbejdsmiljø, organisatorisk arbejdsmiljø samt motivation og udvikling i arbejdet. Nedenstående tabel 5.6a viser Cronbach's alpha værdierne for udarbejdede indekser vedrørende arbejdsmiljø sammenholdt med PRIAM:8's resultater (Agervold et al., 2008).

Tabel 5.6a: Cronbach's alpha

Psykosociale faktorer	Antal items	Cronbach's Alpha	PRIAM's Cronbach's Alpha (5 items)
Arbejdspress	4	.57	.83
Social kontakt	4	.62	.79
Uoverensstemmelser	2	.62	.79
Ledelse	4	.29	.76
Arbejdsroller	2	.68	.79
Kontrol	4	.85	.73
Udvikling	4	.90	.88
Arbejdsmiljøindeks	22	.83	-

5.6.1 Fysisk arbejdsmiljø

Det fysiske arbejdsmiljø undersøger de forskellige fysiske forhold i arbejdet. Herunder dækker ”tid brugt ved computeren”, ”personalerum til rådighed” og ”vurdering af kvaliteten af fysisk arbejdsmiljø”.

5.6.1.1 Tid ved computer

Ud fra et sample på 173 blev det tydeligt, at respondenterne i gennemsnit bruger 1,9 time på ved computeren i deres arbejde. Det maksimale tidsforbrug er 3 timer og minimum er 0 timer. For overskuelighedens skyld er de angivne tider ved computeren intervalinddelt og forefindes i nedenstående tabel 5.6.1.1a.

Tabel 5.6.1.1a: Tid ved computer på arbejdet

N = 173		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Aldrig	1	0,5	,6	,6
	Under 1 time	58	28,6	33,5	34,1
	1-3 timer	70	34,5	40,5	74,6
	Over 3 timer	44	21,7	25,4	100,0
	Total	173	85,2	100,0	
Missing	999,00	29	14,3		
	System	1	,5		
	Total	30	14,8		
Total		203	100,0		

Denne tabel viser, at 44 respondenter, hvilket svarer til 25,4 % af samplet, bruger 3 timer eller over ved computeren om dagen i deres arbejde, 70 eller 40,5 % af respondenterne bruger 1-3 timer, hvorimod 58 svarende til 33,5 % anvender under 1 time dagligt ved computeren. Slutteligt er der blot en enkelt respondent, som angiver aldrig at anvende computeren i arbejdet.

Der blev desuden foretaget en Spearman's rho for at undersøge forholdet mellem tid ved computeren, stress og udbrændthed. Som det kan ses i tabel 5.6.1.1b herunder blev der kun fundet en svag signifikant korrelation mellem tid ved computeren og klientrelateret udbrændthed ($r_s = -.143$, $p = .038$).

Tabel 5.6.1.1b: Korrelation Stress + Udbændthed + Tid ved Computeren

		Stressindeks	Personlig udbændthed	Arbejdsrelateret udbændthed	Klientrelateret udbændthed	Tid ved computer på arbejdet
Spearman's rho	Correlation Coefficient	,026	-,045	,015	-,143*	1,000
	Tid ved computer på arbejdet	,372	,289	,426	,038	.
	Sig. (1-tailed)					
	N	155	155	155	155	173

5.6.1.2 Personalerum til rådighed

Angående personalerum, viste resultaterne, at størstedelen af de ansatte har et personalerum til rådighed. Hele 84,9 procent (N= 172) svarer *ja*, at de har adgang til et personalerum, dog blev der fundet, at 15 % af respondenterne svarer *nej* til dette spørgsmål. Der blev desuden foretaget en Spearman's rho test for at undersøge eventuelle sammenhænge mellem personalerum, stress og udbændthed. Der blev dog ikke fundet nogen signifikante sammenhænge.

5.6.1.3 Vurdering af kvaliteten af fysisk arbejdsmiljø

De ansatte blev endvidere spurgt ind til deres vurdering af kvaliteten af det fysiske arbejdsmiljø. Som det kan ses i tabel 5.6.1.3a herunder giver 89 respondenter, svarende til 51,7 % af besvarelserne (N=172) udtryk for, at kvaliteten af deres fysiske arbejdsmiljø er god. Herudover mener 71 respondenter, svarende til 41,3 %, at det fysiske arbejdsmiljø er nogenlunde, hvorimod 12 (7 %) respondenter, mener, at kvaliteten af det fysiske arbejdsmiljø er dårlig.

Tabel 5.6.1.3a: Kvalitet af fysisk arbejdsmiljø

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	God	89	43,8	51,7	51,7
	Nogenlunde	71	35,0	41,3	93,0
	Dårlig	12	5,9	7,0	100,0
	Total	172	84,7	100,0	
Missing	999,00	30	14,8		
	System	1	,5		
	Total	31	15,3		
Total		203	100,0		

Der blev endvidere foretaget en Spearman's rho for at undersøge eventuelle sammenhænge mellem vurdering af kvaliteten af fysisk arbejdsmiljø, stress og udbændthed. Som det kan ses i tabel 5.6.1.3b herunder blev der fundet en svag signifikant korrelation ($r_s=.182$, $p=.024$) mellem kvalitet af fysisk arbejdsmiljø og stress. Der er en moderat signifikant korrelation ($r_s=.340$, $p=.000$) for forholdet mellem per-

sonlig udbændthed og kvalitet af fysisk arbejdsmiljø. Arbejdsrelateret udbændthed og kvalitet af fysisk arbejdsmiljø har en svag signifikant korrelation ($r_s=.299$, $p=.000$). Der er en svag næsten signifikant ($r_s=.156$, $p=.053$) korrelation mellem klientrelateret udbændthed og vurderet kvalitet af fysisk arbejdsmiljø.

Tabel 5.6.1.3b: Stress + Udbændthed + Kvalitet af fysisk arbejdsmiljø

	Stressindeks	Personlig udbændthed	Arbejdsrelateret udbændthed	Klientrelateret udbændthed	Kvalitet af fysisk arbejdsmiljø
Kvalitet af fysisk arbejdsmiljø	,182*	,340**	,299**	,156	1,000
Correlation Coefficient					
Sig. (2-tailed)	,024	,000	,000	,053	.
N	155	155	155	155	172

Signifikansen for forholdet mellem klientrelateret udbændthed og kvalitet af fysisk arbejdsmiljø lever dog ikke helt op til kravene for statistisk sikkerhed, hvorfor denne sammenhæng ikke udforskes nærmere. For at undersøge de signifikante forhold nærmere blev der anvendt crosstabs.

I tabel 5.6.1.3c herunder kan det ses, at hele 37 % (N=81) af de ansatte, der vurderer kvaliteten af det fysiske arbejdsmiljø god, ligger i den laveste kategori for arbejdsrelateret udbændthed, hvorimod kun 17,6 % (N=74) af de, som vurderer kvaliteten til ”ikke god” (nogenlunde + dårlig) ligger i denne laveste gruppe for udbændthed.

Tabel 5.6.1.3c: Kvalitet af fysisk arbejdsmiljø + ”Arbejdsrelateret Udbændthed”

	Arbejdsrelateret udbændthed				Total
	0-6 points	7-13 points	14-20 points	21+ points	
Kvalitet af fysisk arbejdsmiljø					
God	30	38	12	1	81
Nogenlunde	12	30	20	2	64
Dårlig	1	3	5	1	10
Total	43	71	37	4	155

Tabel 5.6.1.3d: Kvalitet af fysisk arbejdsmiljø + ”Personlig Udbændthed”

	Personlig udbændthed				Total
	0-5 points	6-11 points	12-17 points	18+ points	
Kvalitet af fysisk arbejdsmiljø					
God	14	45	21	1	81
Nogenlunde	3	27	30	4	64
Dårlig	0	3	5	2	10
Total	17	75	56	7	155

I tabel 5.6.1.3d herover fremgår det, at 17,2 % (N=81) af de ansatte, der oplever et fysisk arbejdsmiljø af god kvalitet scorer i den laveste gruppe i udbændthedsskalaen. Modsat dette tilhørte kun 4 % (N=74) af de, der angav ”ikke god” kvalitet af fysisk arbejdsmiljø.

Tabel 5.6.1.3e: Kvalitet af fysisk arbejdsmiljø + Grupperet Stressindeks

		Grupperet Stressindeks				Total
		Lavt eller intet stressniveau (0-5)	Lettere stressniveau (6-11)	Højere stressniveau (12-17)	Kritisk højt stressniveau (18-24)	
Kvalitet af fysisk arbejdsmiljø	God	22	47	12	0	81
	Nogenlunde	6	46	11	1	64
	Dårlig	2	5	2	1	10
Total		30	98	25	2	155

I tabel 5.6.1.3e herover bliver sammenhængen mellem vurderet kvalitet af fysisk arbejdsmiljø og stress tydeliggjort. Her viser resultaterne, at hele 27,2 % (N=81) af de, der vurderede kvaliteten af deres arbejdsmiljø god, har et lavt eller intet stressniveau. Modsat viser resultaterne også, at kun 10,8 % (N=74) af de, der vurderer kvaliteten af det fysiske arbejdsmiljø ”ikke god”, tilhører denne laveste gruppe i stressindekset.

5.6.1.4 Opsummering af resultater for fysisk arbejdsmiljø

På baggrund af disse ovenstående resultater kan det sammenfattes, at langt over halvdelen (65,9 %) af respondenterne bruger over en time ved computeren på arbejdsrelaterede opgaver hver dag. Der blev desuden fundet en signifikant sammenhæng mellem tid ved computeren og klientrelateret udbrændthed. Derudover har næsten 85 % af de ansatte et personalerum til rådighed, men der blev ikke fundet nogen signifikant sammenhæng mellem personalerum og stress eller udbrændthed.

Lidt over halvdelen (51,7 %) af respondenterne vil vurdere kvaliteten af deres fysiske arbejdsmiljø god og der blev endvidere fundet signifikante sammenhænge mellem dette, stress samt personlig og arbejdsrelateret udbrændthed.

5.6.2 Psykiske belastninger i arbejdsmiljø

Det psykiske arbejdsmiljø indeholder resultater, som fortæller noget omkring de psykiske belastninger, som arbejdet indeholder. Herunder er resultater fra ”Vold i arbejdet” og ”Arbejdspres”.

5.6.2.1 Vold i arbejdet

Nedenstående tabel 5.6.2.1a omhandler, hvor ofte respondenterne eller deres kollegaer oplever trusler om vold i det daglige arbejde. Der var 161 respondenter, som besvarede dette spørgsmål. Tabellen viser, at hele 32 svarer ”hver dag”, hvilket svarer til

19,9 % af samplet. Der er 25 respondenter, som oplever det flere gange om måneden, hvorimod der er 47 respondenter, der har angivet, at de eller deres kollegaer oplever det halvårligt. Slutteligt er der henholdsvis 44 og 13 respondenter, som angiver, at de enten årligt eller aldrig oplever trusler om vold i det daglige arbejde.

Tabel 5.6.2.1a: Hvor ofte oplever du eller dine kollegaer trusler om vold i det daglige arbejde

N = 161		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Aldrig	13	6,4	8,1	8,1
	Årligt	44	21,8	27,3	35,4
	Halvårligt	47	23,3	29,2	64,6
	Flere gange om måneden	25	12,4	15,5	80,1
	Hver dag	32	15,8	19,9	100,0
	Total	161	79,7	100,0	
Missing	999,00	41	20,3		
Total		202	100,0		

Dernæst blev respondenterne adspurgt, hvor ofte de eller deres kollegaer oplever fysisk vold i deres daglige arbejde (se tabel 5.6.2.1b). I forhold til foregående tabel 5.6.2.1a, er der her hele 54 respondenter svarende til 33,5 % af samplet, som angiver ”hver dag”. Der er 35 respondenter, som angiver ”flere gange om måneden”, hvorimod 38 respondenter angiver, at de eller deres kollegaer oplever fysisk vold halvårligt. Slutteligt er det henholdsvis 24 og 10 respondenter, som oplever vold enten årligt eller aldrig.

Tabel 5.6.2.1b: Hvor ofte oplever du eller dine kollegaer fysisk vold i det daglige arbejde

N = 161		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Aldrig	10	5,0	6,2	6,2
	Årligt	24	11,9	14,9	21,1
	Halvårligt	38	18,8	23,6	44,7
	Flere gange om måneden	35	17,3	21,7	66,5
	Hver dag	54	26,7	33,5	100,0
	Total	161	79,7	100,0	
Missing	999,00	41	20,3		
Total		202	100,0		

Der blev ikke fundet nogen signifikant sammenhæng mellem vold og udvikling af stress eller udbrændthed i denne undersøgelse.

5.6.2.2 Arbejdspres

Arbejdspresindekset, som er illustreret i tabel 5.6.2.2a herunder, er sammensat af fire forskellige spørgsmål omkring de pressede forhold på arbejdet. Disse er spørgsmålene: ”Er der ofte rigtig meget at lave?”, ”Kan du ofte hvile mellem pressede perioder?”, ”Sker det ofte, at du ikke når dine arbejdsopgaver?” og ”Sker det, at du har så meget at lave, at du tager arbejdet med hjem?”. Der blev foretaget en faktoranalyse – som ses i tabel 5.6.2.2a – af spørgsmålene, som viste, at de alle dækkede over samme fænomen, hvorefter de blev samlet i et arbejdspresindeks.

Tabel 5.6.2.2a: Faktoranalyse arbejdspres

	Component
	1
Er der ofte rigtig meget at lave	,680
Kan du ofte hvile mellem pressede perioder	,745
Sker det ofte, at du ikke når dine arbejdsopgaver	,701
Sker det, at du har så meget at lave, at du tager arbejdet med hjem	,531

Skalaen for arbejdspres går fra 0, som er kategoriseret som ”Aldrig presset” til 4, som indikerer tilstanden ”Altid presset”. Som det fremgår af tabel 5.6.2.2b herunder, angiver 8,1 procent (N=161), at de aldrig er pressede, 14,3 %, at de sjældent er pressede og 28 %, at de sommetider er pressede. Dog besvarer hele 28,6 %, at de ofte er pressede og 21,1 %, at de altid er pressede. Disse sidstnævnte to kategorier dækker derfor over hele 49,7 % af respondenterne, som enten ofte eller altid er pressede på arbejdet, hvorimod kun 22,4 % angiver, at de sjældent eller aldrig er pressede.

Tabel 5.6.2.2b: Arbejdspresindeks

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Aldrig presset (4)	13	6,4	8,1	8,1
	Sjældent presset (5)	23	11,3	14,3	22,4
	Sommetider presset (6)	45	22,2	28,0	50,3
	Ofte presset (7)	46	22,7	28,6	78,9
	Altid presset (8)	34	16,7	21,1	100,0
	Total	161	79,3	100,0	
Missing	999,00	41	20,2		
	System	1	,5		
	Total	42	20,7		
Total		203	100,0		

Der blev ligeledes foretaget en Spearman’s rho for at undersøge sammenhængen mellem arbejdspres, stress og udbrændthed. Som det kan aflæses i tabel 5.6.2.2c her-

under blev der fundet en svag signifikant sammenhæng ($r_s=.220$, $p=.006$) mellem arbejdspress og stress. Forholdet mellem arbejdspress og personlig udbændthed korrelerer i moderat grad og er endvidere signifikant ($r_s=.308$, $p=.000$), hvor forholdet mellem arbejdspress og arbejdsrelateret udbændthed har en moderat signifikant korrelation ($r_s=.393$, $p=.000$). Der blev ikke fundet en signifikant korrelation mellem arbejdspress og klientrelateret udbændthed.

Tabel 5.6.2.2c: Korrelation Arbejdspresindeks + Stressindeks + Udbændthed

	Stressindeks	Personlig udbændthed	Arbejdsrelateret udbændthed	Klientrelateret udbændthed	Arbejdspresindeks
Correlation Coefficient	,220**	,308**	,393**	,134	1,000
Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000	,096	.
N	155	155	155	155	161

5.6.2.3 Opsummering af resultater for psykisk arbejdsmiljø

Herudover angiver samlet 35,4 % af de ansatte, at de enten hver dag eller flere gange om måneden får trusler om vold, og hele 55, 2 % beretter om fysisk vold enten hver dag eller flere gange om måneden. Her viste sig ingen signifikante sammenhænge mellem vold, stress og udbændthed. Resultaterne for arbejdspress viste endeligt, at op imod halvdelen af de ansatte enten ofte eller altid føler sig pressede på arbejdet. Herudover blev der fundet en signifikant sammenhæng mellem arbejdspress, personlig og arbejdsrelateret udbændthed samt for stress.

5.6.3 Socialt arbejdsmiljø

Det sociale arbejdsmiljø indeholder resultater omkring sociale faktorer på arbejdspladsen. Herunder findes kategorierne ”Kollegialt sammenhold” og ”Uoverensstemmelser på arbejdet”.

5.6.3.1 Kollegialt sammenhold

Denne kategori blev til igennem en faktoranalyse som fandt, at følgende spørgsmål dækkede over samme fænomen (se tabel 5.6.3.1a).

Tabel 5.6.3.1a: Faktoranalyse kollegialt sammenhold

	Component
	1
Jeg har nær kontakt med mine kollegaer i mit daglige arbejde	,611
Den sociale kontakt mellem kollegaerne på min arbejdsplads er god	,794
Der er gode muligheder for at få hjælp og støtte fra mine kollegaer	,705
Man er for det meste enige	,639

Udtalelserne er: ”Jeg har nær kontakt med mine kollegaer i mit daglige arbejde”, ”Den sociale kontakt mellem kollegaerne på min arbejdsplads er god”, ”Der er gode muligheder for at få hjælp og støtte fra mine kollegaer” og ”Man er for det meste enige”. Kollegialt sammenhold kategorien rangerer fra 0, som indikerer et meget godt sammenhold til 4, som indikerer et meget ringe sammenhold. I tabel 5.6.3.1b herunder kan det aflæses, at hele 78,7 % (N=169) af respondenterne falder under de to bedste rangeringer, som indikerer, at de enten har et godt eller meget godt sammenhold med deres kollegaer. Modsat falder 11,3 % af respondenterne under de to ringeste, som betyder, at de enten har et ringe eller meget ringe sammenhold med deres kollegaer. 10,1 % af de ansatte rangerer i midten, som fortæller, at de har et nogenlunde kollegialt sammenhold.

Tabel 5.6.3.1b: Kollegialt sammenhold

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Meget godt sammenhold (4)	92	45,3	54,4	54,4
	Godt sammenhold (5)	41	20,2	24,3	78,7
	Nogenlunde sammenhold(6)	17	8,4	10,1	88,8
	Ringe sammenhold (7)	15	7,4	8,9	97,6
	Meget ringe sammenhold (8)	4	2,0	2,4	100,0
Missing	Total	169	83,3	100,0	
	999,00	33	16,3		
	System	1	,5		
	Total	34	16,7		
Total		203	100,0		

Der blev endvidere fortaget en Spearman's rho test for at teste sammenhængen mellem kollegialt sammenhold, stress og udbrændthed. Som det kan ses i tabel 5.6.3.1c, blev der fundet svage signifikante sammenhænge mellem kollegialt sammenhold, stress ($r_s=.216$, $p=.007$), personlig ($r_s=.164$, $p=.041$) og arbejdsrelateret udbrændthed ($r_s=.261$, $p=.001$). Der blev ikke fundet nogen korrelation mellem kollegialt sammenhold og klientrelateret udbrændthed.

Tabel 5.6.3.1c: Social kontaktindeks + Stressindeks + Udbrændthed

		Stressindeks	Personlig udbrændthed	Arbejdsrelateret udbrændthed	Klientrelateret udbrændthed	Social kontaktindeks
Social kontaktindeks	Correlation Coefficient	,216**	,164*	,261**	,093	1,000
	Sig. (2-tailed)	,007	,041	,001	,249	.
	N	155	155	155	155	169

5.6.3.2 Uoverensstemmelser på arbejdet

Denne kategori er sammensat igennem en faktoranalyse af følgende udtalelser: ”Der er ofte uoverensstemmelser med andre personalegrupper” og ”Der er ofte uoverensstemmelser om, hvordan arbejdet skal udføres”. Kategorien spænder mellem ingen uoverensstemmelser, nogle uoverensstemmelser og mange uoverensstemmelser. Tabel 5.6.3.2a viser, at 14,8 % (N=169) af respondenterne møder i deres arbejde ingen uoverensstemmelser med andre personalegrupper eller vedrørende arbejdets udførsel. 21,9 % af de ansatte oplever nogle uoverensstemmelser, hvorimod hele 63,3 % af de ansatte oplever mange uoverensstemmelser i deres arbejde.

Tabel 5.6.3.2a: Uoverensstemmelser på arbejdspladsen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ingen uoverensstemmelser	25	12,3	14,8	14,8
	Nogle uoverensstemmelser	37	18,2	21,9	36,7
	Mange uoverensstemmelser	107	52,7	63,3	100,0
	Total	169	83,3	100,0	
Missing	999,00	33	16,3		
	System	1	,5		
	Total	34	16,7		
Total		203	100,0		

Der blev endvidere udført en Spearman's rho for at undersøge sammenhængen mellem uoverensstemmelser på arbejdet og udviklingen af stress og udbrændthed. Som det fremgår af tabel 5.6.3.2b herunder blev der udelukkende fundet en negativ svag signifikant korrelation mellem arbejdsrelateret udbrændthed og uoverensstemmelser på arbejdet ($r_s = -.288$, $p = .000$).

Tabel 5.6.3.2b: Korrelation Uoverensstemmelser + Stressindeks + Udbrændthed

		Stressindeks	Personlig udbrændthed	Arbejdsrelateret udbrændthed	Klientrelateret udbrændthed	Uoverensstemmelser
Uoverensstemmelser	Correlation Coefficient	-,132	-,142	-,288**	-,028	1,000
	Sig. (2-tailed)	,101	,079	,000	,732	.
	N	155	155	155	155	169

5.6.3.3 Opsummering af resultater for socialt arbejdsmiljø

Ud fra ovenstående resultater kan det sammenfattes, at sammenlagt 78,7 % af respondenterne beskriver deres kollegiale sammenhold som enten godt eller meget godt, hvorimod kun 11,3 % beskriver et ringe eller meget ringe forhold. Der er endvidere signifikante sammenhænge mellem kollegialt sammenhold, stress og personlig og arbejdsrelateret udbrændthed. I kontrast til dette beskriver 63,3 % af respondenterne dog, at de oplever mange uoverensstemmelser på arbejdet. Der blev fundet signifikant sammenhæng mellem uoverensstemmelser og arbejdsrelateret udbrændthed.

5.6.4 Organisatorisk arbejdsmiljø

Det følgende afsnit vil præsentere resultaterne for de organisatoriske faktorer i arbejdsmiljøet. Herunder er resultater fra kategorierne ”Ledelse”, ”Arbejdsroller” samt ”Kontrol i arbejdet”.

5.6.4.1 Ledelse

Denne gruppe er opstået på baggrund af en faktoranalyse (se tabel 5.6.4.1a), som grupperede resultaterne fra følgende udtalelser: ”De nærmeste ledere har deres ”favoritter” og gør forskel på de ansatte”, ”Man får kun tilbagemeldinger fra ledelsen, når man har lavet fejl”, ”Man føler sig usikker på ledelsen - ved aldrig, hvor man har dem” og ”Jeg har mulighed for at tale om vanskeligheder i mit arbejde med min nærmeste leder”.

Figur 5.6.4.1a: Faktoranalyse Ledelse

	Component
	1
De nærmeste ledere har deres "favoritter" og gør forskel på de ansatte	,838
Man får kun tilbagemeldinger fra ledelsen, når man har lavet fejl	,868
Man føler sig usikker på ledelsen - ved aldrig, hvor man har dem	,881
Jeg har mulighed for at tale om vanskeligheder i mit arbejde med min nærmeste leder	-,720

De interne scorer rangerer fra 0-16 points og for at skabe et bedre overblik, er disse inddelt i fire kategorier, som beskriver ledelsen som meget god (0-3 points), nogenlunde (4-8 points), ret ringe (9-12 points) og endelig meget ringe (13-16 points). Tabel 5.6.4.1b herunder beskriver derfor de ansattes samlede vurdering af ledelsen. Tabellen viser, at 7,5 % (N=161) af respondenterne vurderer deres ledelse som meget god, 70,8 % som nogenlunde, 18,6 % som ret ringe og endeligt beskriver 3,1 % af de ansatte deres ledelse som meget ringe.

Tabel 5.6.4.1b: Grupperet Ledelsesindeks

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Meget god (0-3)	12	5,8	7,5	7,5
	Nogenlunde (4-8)	114	55,1	70,8	78,3
	Ret ringe (9-12)	30	14,5	18,6	96,9
	Meget ringe (13-16)	5	2,4	3,1	100,0
	Total	161	77,8	100,0	
Missing	999,00	46	22,2		
Total		207	100,0		

For at teste sammenhængen mellem ledelse, stress og udbrændthed, blev der foretaget en Spearman's rho. Det fremgår af tabel 5.6.4.1c, at der er en svag signifikant korrelation mellem ledelse og stress ($r_s=.178$, $p=.013$) samt svage signifikante korrelationer mellem ledelse og personlig udbrændthed ($r_s=.191$, $p=.009$), arbejdsrelateret udbrændthed ($r_s=.257$, $p=.001$) og klientrelateret udbrændthed ($r_s=.171$, $p=.017$).

Tabel 5.6.4.1c: Korrelation Grupperet Ledelsesindeks + Stressindeks + Udbrændthed

		Arbejdsrelateret udbrændthed	Personlig udbrændthed	Klientrelateret udbrændthed	Stressindeks	Grupperet Ledelsesindeks
Grupperet Ledelsesindeks	Correlation Coefficient	,257**	,191**	,171*	,178*	1,000
	Sig. (1-tailed)	,001	,009	,017	,013	.
	N	155	155	155	155	161

5.6.4.2 Arbejdsroller

Denne gruppe er sammensat på baggrund af en faktoranalyse (se tabel 5.6.4.2a) nedenfor) og skal tegne et billede af gennemskueligheden af rolleforventningerne i arbejdet. Gruppen består derfor af følgende to udtalelser: ”I mit arbejde får jeg ofte modstridende ordrer fra forskellige ledere” og ”I mit arbejde er jeg usikker på, hvad der forventes af mig”.

Tabel 5.6.4.2a: Faktoranalyse Arbejdsroller

	Component
	1
I mit arbejde får jeg ofte modstridende ordrer fra forskellige ledere	,870
I mit arbejde er jeg usikker på, hvad der forventes af mig	,870

Gruppen rangerer fra 0-8 points, hvor 0-2 points indikerer meget klare roller, 3-4 klare roller, 5-6 uklare roller og endeligt 7-8 meget uklare roller.

Tabel 5.6.4.2b herunder viser, at hele 90,7 % (N=161) af respondenterne føler, at deres arbejdsroller enten er klare eller meget klare, hvorimod de sidste 9,3 % føler, at rolleforventningerne enten er uklare eller meget uklare.

Tabel 5.6.4.2b: Klarhed i arbejdsrolle

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Meget klare (0-2)	96	47,3	59,6	59,6
	Klare (3-4)	50	24,6	31,1	90,7
	Uklare (5-6)	14	6,9	8,7	99,4
	Meget uklare (7-8)	1	,5	,6	100,0
	Total	161	79,3	100,0	
Missing	999,00	41	20,2		
	System	1	,5		
	Total	42	20,7		
Total		203	100,0		

For at undersøge sammenhængen med arbejdsroller, stress og udbændthed, blev der foretaget en Spearman's rho. Det fremgår af tabel 5.6.4.2c, at der er en svag signifikant korrelation mellem arbejdsroller og stress ($r_s=.256$, $p=.001$) samt svage signifikante korrelationer mellem arbejdsroller og personlig udbændthed ($r_s=.261$, $p=.001$), arbejdsrelateret udbændthed ($r_s=.292$, $p=.000$) og klientrelateret udbændthed ($r_s=.180$, $p=.001$).

Tabel 5.6.4.2c: Korrelation Arbejdsrolleindeks + Stressindeks + Udbændthed

	Arbejdsrelateret udbændthed	Personlig udbændthed	Klientrelateret udbændthed	Stressindeks	Arbejdsrolleindeks
Arbejdsrolleindeks Correlation Coefficient	,292**	,261**	,180*	,256**	1,000
Sig. (1-tailed)	,000	,001	,012	,001	.
N	155	155	155	155	161

5.6.4.3 Kontrol i arbejdet

Kontrolkategorien er sammensat på baggrund af en faktoranalyse (se tabel 5.6.4.3a nedenfor) og består af følgende spørgsmål: ”Jeg bestemmer stort set selv min ar-

bejdsrytme”, ”Arbejdet omfatter som regel selvstændige beslutninger og vurderinger”, ”Jeg har frihed til selv at planlægge udførelsen af mit arbejde” og ”Jeg har passende ansvar for mit eget arbejde”.

Tabel 5.6.4.3a: Faktoranalyse kontrol

	Component
	1
Jeg bestemmer stort set selv min arbejdsrytme	,803
Arbejdet omfatter som regel selvstændige beslutninger og vurderinger	,797
Jeg har frihed til selv at planlægge udførelsen af mit arbejde	,898
Jeg har passende ansvar for mit eget arbejde	,817

Kontrolkategorien, der er illustreret i tabel 5.6.4.3b herunder, skal give et indtryk af graden af kontrol respondenterne har i deres arbejde. De samlede scorer i kategorien rangerer fra 0-16, og er opdelt i fire grader. 0-3 points indikerer meget kontrol over arbejde, 4-8 en del kontrol, 9-12 lidt kontrol og endeligt 13-16 meget lidt eller ingen kontrol over arbejdet. Tabellen viser, at 91,3 % (N=161) af respondenterne beretter om en del eller meget kontrol i arbejdet, hvorimod kun 8,7 % af respondenterne rapporterer om lidt eller ingen kontrol i deres arbejde.

Tabel 5.6.4.3b: Graden af kontrol i arbejdet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Meget kontrol (0-3 points)	63	31,0	39,1	39,1
	En del kontrol (4-8 points)	84	41,4	52,2	91,3
	Lidt kontrol (9-12 points)	13	6,4	8,1	99,4
	Meget lidt eller ingen kontrol (13-16 points)	1	,5	,6	100,0
	Total	161	79,3	100,0	
Missing	999,00	41	20,2		
	System	1	,5		
	Total	42	20,7		
Total		203	100,0		

Der blev foretaget en Spearman's rho for at undersøge sammenhængen mellem kontrol, stress og udbrændthed. Det fremgår af tabel 5.6.4.3c, at der er en svag signifikant korrelation mellem kontrol og stress ($r_s=.186$, $p=.010$) samt svage signifikante korrelationer mellem kontrol og personlig udbrændthed ($r_s=.258$, $p=.001$), arbejdsrelateret udbrændthed ($r_s=.288$, $p=.000$) og klientrelateret udbrændthed ($r_s=.226$, $p=.002$).

Table 5.6.4.3c: Korrelation Kontrolindeks + Stressindeks + Udbændthed

		Stressindeks	Personlig udbændthed	Arbejdsrelateret udbændthed	Klientrelateret udbændthed	Kontrolindeks
Kontrolindeks	Correlation Coefficient	,186*	,258**	,288**	,226**	1,000
	Sig. (1-tailed)	,010	,001	,000	,002	.
	N	155	155	155	155	161

5.6.4.4 Opsummering af resultater for organisatorisk arbejdsmiljø

På baggrund af ovenstående afsnit kan det opsummeres, at hele 65,9 % af respondenterne beskriver deres ledelse som værende tvivlsom eller meget ringe. 90,7 % af respondenterne beskriver deres arbejdsroller enten som klare eller meget klare. Herudover skal det nævnes, at 91,3 % af respondenterne vurderer deres grad af kontrol i arbejdet som en del eller meget kontrol. Der blev endvidere fundet signifikante forhold til stress og udbændthed i alle aspekterne af organisatorisk arbejdsmiljø.

5.6.5 Motivation og udvikling i arbejdet

Motivation og udvikling i arbejdet er inddraget for at belyse de emotionelle og motivationelle aspekter ved arbejdet. Her inddrages afsnittene ”mening og motivation”, ”udvikling i arbejdet” samt ”supervision”.

5.6.5.1 Mening og motivation

Resultaterne omkring mening og motivation undersøges separat og bunder i følgende to udtalelser: ”Mit arbejde er meningsfuldt” og ”Arbejdet er noget, der skal overstås og kun lønnen betyder noget”. Tabel 5.6.5.1a herunder illustrerer, i hvor høj grad respondenterne vurderer deres arbejde meningsfuldt. Til denne udtalelse svarer hele 87 % (N=161), at deres arbejde i høj grad eller i meget høj grad er meningsfuldt, hvilket efterlader 13 % af respondenterne i kategorierne delvist og i ringe grad.

Tabel 5.6.5.1a: "Mit arbejde er meningsfuldt"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	I meget høj grad	76	37,4	47,2	47,2
	I høj grad	64	31,5	39,8	87,0
	Delvist	20	9,9	12,4	99,4
	I ringe grad	1	,5	,6	100,0
	I meget ringe grad	0	0	0	
	Total	161	79,3	100,0	
Missing	999,00	41	20,2		
	System	1	,5		
	Total	42	20,7		
Total		203	100,0		

Respondenterne blev ligeledes bedt om at forholde sig til, om hvorvidt deres arbejde er noget, der skal overstås og kun lønnen har betydning. Dette bliver vist i tabel 5.6.5.1b herunder. Til denne udtalelse svarede 80,1 % (N=161), at arbejdet i ringe grad eller meget ringe grad er noget, der skal overstås og kun lønnen har betydning. 14,9 % svarer til dette delvist, og de resterende 4,9 % svarer i høj grad eller i meget høj grad.

Tabel 5.6.5.1b: "Arbejdet er noget, der skal overstås og kun lønnen betyder noget"

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	I meget ringe grad	81	39,9	50,3	50,3
	I ringe grad	48	23,6	29,8	80,1
	Delvist	24	11,8	14,9	95,0
	I høj grad	7	3,4	4,3	99,4
	I meget høj grad	1	,5	,6	100,0
	Total	161	79,3	100,0	
Missing	999,00	41	20,2		
	System	1	,5		
	Total	42	20,7		
Total		203	100,0		

For at undersøge forholdet mellem disse to udtalelser, stress og udbrændthed blev der foretaget en Spearman's rho. Som det fremgår af tabel 5.6.5.1c herunder blev der for "Mit arbejde er meningsfuldt" fundet svage til moderate signifikante korrelationer mellem stress og alle tre udbrændthedsskaler. Derudover blev der fundet svage og moderate signifikante korrelationer mellem "Arbejdet er noget, der skal overstås og kun lønnen betyder noget" og stress samt alle tre udbrændthedsskaler. De nærmere tal kan ses i tabel 5.6.5.1c.

Tabel 5.6.5.1c: Korrelation "Mit arbejde er meningsfuld" + "Arbejdet skal overståes og kun lønnen betyder noget" + Stressindeks + Udbændthed

		Stressindeks	Personlig udbændthed	Arbejdsrelateret udbændthed	Klientrelateret udbændthed	Mit arbejde er meningsfuldt	Arbejdet skal overståes og kun lønnen betyder noget
Mit arbejde er meningsfuldt	Correlation Coefficient	,276**	,303**	,378**	,394**	1,000	,432**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	.	,000
	N	155	155	155	155	161	161
Arbejdet skal overståes og kun lønnen betyder noget	Correlation Coefficient	,212**	,291**	,456**	,446**	,432**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,000	,000	.
	N	155	155	155	155	161	161

5.6.5.2 Udvikling i arbejdet

Denne kategori er sammensat på baggrund af en faktoranalyse (se tabel 5.6.5.2a nedenfor), og består af resultater fra de følgende fire udtalelser: "Arbejdet giver mig mulighed for at udnytte mine personlige kompetencer", "Arbejdet giver mig mulighed for at udnytte mine faglige kompetencer", "Arbejdet giver mig mulighed for personlig udvikling" og "Arbejdet giver mig mulighed for faglig udvikling".

Tabel 5.6.5.2a: Faktoranalyse Udvikling

	Component
	1
Arbejdet giver mig mulighed for at udnytte mine personlige kompetencer	,887
Arbejdet giver mig mulighed for at udnytte mine faglige kompetencer	,858
Arbejdet giver mig mulighed for personlig udvikling	,885
Arbejdet giver mig mulighed for faglig udvikling	,865

Her rangerer de samlede scorer fra 0-16, hvor 0-3 points indikerer meget gode muligheder for personlig og faglig udvikling, 4-8 gode muligheder, 9-12 begrænsede muligheder og endelig 13-16 få eller ingen muligheder for personlig og faglig udvikling i arbejdet. Som det bliver vist i tabel 5.6.5.2b herunder beskriver 89,9 % (N= 159) respondenterne, at de enten har gode eller meget gode muligheder for faglig og personlig udvikling i deres arbejde. De resterende 10,1 % af respondenterne mener, at de enten har begrænsede, få eller ingen muligheder for udvikling i arbejdet.

Tabel 5.6.5.2b: Udviklingsindeks

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Meget gode muligheder (0-3)	51	24,6	32,1	32,1
	Gode muligheder (4-8)	91	44,0	57,2	89,3
	Begrænsede muligheder (9-12)	14	6,8	8,8	98,1
	Få eller Ingen muligheder (13-16)	3	1,4	1,9	100,0
	Total	159	76,8	100,0	
Missing	999,00	43	20,8		
	System	5	2,4		
	Total	48	23,2		
Total		207	100,0		

For at undersøge forholdet mellem udvikling i arbejdet, stress og udbændthed bliver der anvendt en Spearman's rho. Resultaterne, som fremgår af tabel 5.6.5.2c herunder, viser, at der findes svage til moderate signifikante sammenhænge mellem udviklingsindekset, stress og alle tre udbændthedsskaler.

Tabel 5.6.5.2c: Korrelation Udviklingsindeks + Stressindeks + Udbændthed

		Arbejdsrelateret udbændthed	Personlig udbændthed	Klientrelateret udbændthed	Stressindeks	Udviklingsindeks
Udviklingsindeks	Correlation Coefficient	,364**	,289**	,270**	,378**	1,000
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	153	153	153	153	159

5.6.5.3 Supervision

Til udtalelsen i undersøgelsen ”Jeg modtager supervision på mit arbejde, når jeg har behov for det” svarede 19,3 % (N = 161) altid. En yderligere oversigt over svarfordelingen ses i tabel 5.6.5.3a:

Tabel 5.6.5.3a: Jeg modtager supervision på mit arbejde, når jeg har behov for det

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Altid	31	15,3	19,3	19,3
	Ofte	37	18,3	23,0	42,2
	Sommetider	50	24,8	31,1	73,3
	Sjældent	23	11,4	14,3	87,6
	Aldrig	20	9,9	12,4	100,0
	Total	161	79,7	100,0	
Missing	999,00	41	20,3		
Total		202	100,0		

Der er en overvægt på 31,1 %, som svarer, at de blot sommetider modtager supervision, når de har behov for det. Der er 23 %, der modtager det ofte, men hele 14,3 % samt 12,4 %, som kun modtager det henholdsvis sjældent og aldrig.

For at undersøge sammenhængen mellem supervision, stress og udbændthed er der foretaget en Spearman's rho. Tabel 5.6.5.3b herunder viser, at der findes svage signifikante sammenhænge mellem alle udbændthedstyperne og supervision, men ikke for forholdet til stress ($r_s=.025$, $p=.378$).

Tabel 5.6.5.3b: Korrelation "Jeg modtager supervision på mit arbejde efter behov" + Stressindeks + Udbændthed

		Stressindeks	Personlig udbændthed	Arbejdsrelateret udbændthed	Klientrelateret udbændthed	Jeg modtager supervision efter behov
Jeg modtager supervision på mit arbejde efter behov	Correlation Coefficient	,025	,223**	,148*	,219**	1,000
	Sig. (1-tailed)	,378	,003	,033	,003	.
	N	155	155	155	155	161

5.6.5.4 Opsummering af resultater for motivation og udvikling i arbejdet

På baggrund af disse resultater kan det sammenfattes, at 87 % af respondenterne mener, at deres arbejde er meningsfuldt. 80,1 % beskriver, at arbejdet i ringe eller meget ringe grad er noget, der skal overstås og at lønnen er det eneste, der har betydning. Til disse to spørgsmål blev der fundet signifikante sammenhæng til både stress og alle former for udbændthed. Derudover har 89,9 % af respondenterne gode eller meget gode muligheder for personlig og faglig udvikling i deres arbejde. Der blev desuden fundet, at udvikling i arbejdet har signifikante forhold til både stress og alle former for udbændthed. 42,3 % af respondenterne får altid eller ofte den supervision, som de mener, at de har brug for, hvorimod hele 26,7 % svarer, at de sjældent eller aldrig får supervision, når de har behov for den.

5.6.6 Vejen til "Arbejds miljøindekset"

På baggrund af denne vidt omfattende, men meget betydelige kategori, blev det fundet nødvendigt at reducere emnet; optimalt til et enkelt indeks, der kunne rumme alle facetterne af arbejdsmiljøaspektet. I forlængelse af denne intension blev der påbegyndt en faktoranalyseproces, der skulle vise den bedste kombination af aspekter til et arbejdsmiljøindeks, der kunne rumme flest mulige facetter. Dette blev derfor til et arbejdsmiljøindeks, som indeholder sociale forhold, kontrol i arbejdet, ledelse, udvikling, arbejdsroller og arbejdspress. Faktoranalysen er vist i figur 5.6.6.a neden for.

Tabel 5.6.6a: Faktoranalyse for Arbejdsmiljøindeks

	Component
	1
Sociale forhold	,465
Kontrol i arbejdet	,663
Ledelse	,767
Udvikling	,733
Arbejdsroller	,770
Arbejdspres	,275

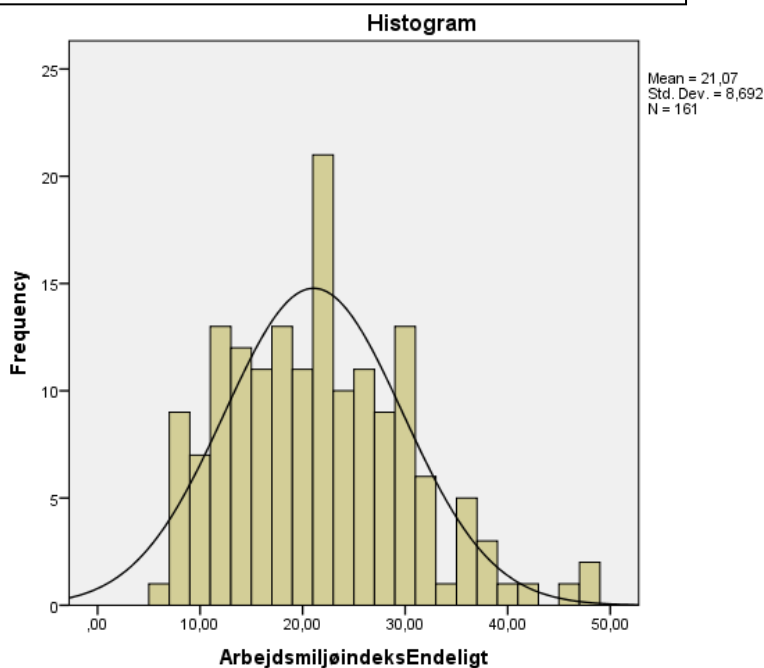
Da ”Arbejdsmiljøindekset” er en sammensmeltning af adskillige komponenter bliver max-værdien et tal, der er udregnet ud fra alle 6 komponenter med 22 spørgsmål i alt, der er vægtede forskelligt. Værdiskalaen rangerer derfor fra 0-64, hvor 0 er det bedst tænkelige arbejdsmiljø og 64 er det værst tænkelige arbejdsmiljø. Som det illustreres i tabel 5.6.6b, er den laveste målte arbejdsmiljøværdi i dette sample dog 6 og den højeste målte værdi 46.

Tabel 5.6.6b: Arbejdsmiljøindeks

N	Valid	161
	Missing	46
Mean		21,0745
Minimum		6,00
Maximum		48,00

Gennemsnittet for besvarelsene ligger på cirka 21 (N = 161). Denne opdeling er endvidere illustreret i et histogram herunder, hvor normalkurven også er placeret for at tydeliggøre fordelingen af værdierne.

Figur 5.6.6c: Histogram over arbejdsmiljø



For at give et bedre overblik over dette indeks er arbejdsmiljøkategorien blevet opdelt i fire kategorier; ”Meget godt arbejdsmiljø”, der rangerer fra 0-16, ”Godt arbejdsmiljø” fra 17-32, ”Ringe arbejdsmiljø” fra 33-48 og ”Meget ringe arbejdsmiljø”, som rangerer fra 49-64. Fordelingen i disse opdelinger kan ses i tabel 5.6.6d herunder.

Tabel 5.6.6d: Grupperet arbejdsmiljø

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Meget godt arbejdsmiljø	53	25,6	32,9	32,9
	Godt arbejdsmiljø	94	45,4	58,4	91,3
	Ringe arbejdsmiljø	14	6,8	8,7	100,0
	Meget ringe arbejdsmiljø	0	0,0	0,0	
	Total	161	77,8	100,0	
Missing	999,00	41	19,8		
	System	5	2,4		
	Total	46	22,2		
Total		207	100,0		

Tabellen viser, at 53 (N = 161) rapporterer om et meget godt arbejdsmiljø, hvilket svarer til 32,9 % af respondenterne. Ydermere viser tabellen, at 94 respondenter svarende til 58,4 % af respondenterne falder under kategorien ”Godt arbejdsmiljø”. Der er dog 14 respondenter, der angiver et ringe arbejdsmiljø, hvilket svarer til 8,7 % og ingen respondenter falder under kategorien ”Meget ringe arbejdsmiljø”.

5.6.7 Arbejdsmiljø og stress

For at undersøge sammenhængen mellem arbejdsmiljø og udviklingen af stress blev der kørt Spearman’s rho test. Som det kan ses i tabel 5.6.7a herunder er der et moderat signifikant forhold imellem stress og arbejdsmiljøindekset ($r_s=.520$, $p=.000$).

Tabel 5.6.7a: Arbejdsmiljø + stress korrelation

		Arbejdsmiljø indeks	Stress-indeks
Arbejdsmiljø indeks	Correlation Coefficient	1,000	,520**
	Sig. (1-tailed)	.	,000
	N	161	155

5.6.8 Arbejdsmiljø og udbændthed

For at undersøge hypotese 1 om arbejdsmiljø og udbændthed jf. afsnit ”3.2 Hypoteser”, blev der anvendt en Spearman’s rho. Tabel 5.6.8a viser, at der findes moderate signifikante sammenhænge imellem arbejdsmiljø og personlig udbændthed ($r_s=.485$, $p=.000$), arbejdsrelateret udbændthed ($r_s=.587$, $p=.000$) og klientrelateret udbændthed ($r_s=.399$, $p=.000$).

Tabel 5.6.8a: Arbejdsmiljø + udbændthed korrelation

	Arbejdsmiljøindeks	Klientrelateret udbændthed	Arbejdsrelateret udbændthed	Personlig udbændthed
Arbejdsmiljøindeks	1,000	,399**	,587**	,485**
Correlation Coefficient				
Sig. (1-tailed)	.	,000	,000	,000
N	161	155	155	155

5.7 Personlighed

Der vil nu forekomme en oversigt over de deskriptive data fra undersøgelsens IPIP20 resultater. IPIP20 består af 20 spørgsmål med en blanding af fire spørgsmål inden for hver af de fem faktorer i femfaktor modellen. Der blev ligeledes kørt en faktoranalyse (illustreret i tabel 5.7a nedenfor), som viser, at tre spørgsmål grupperede sig i en enkelt sjette dimension og ikke i de fem resterende. Det drejer sig om spørgsmålene: ”Jeg har en livlig fantasi”, ”Fantasier er ikke min stærke side” samt ”Jeg synes ikke, at man skal blande sig i andres problemer”. Det har ikke været muligt at finde en årsag til denne sjette komponent i IPIP20, og derfor følges IPIP20 som den er, da den stadigvæk er et valideret og standardiseret testværktøj.

Tabel 5.7a: Faktoranalyse IPIP20

	Component					
	1	2	3	4	5	6
Jeg er festens midtpunkt	-,619	-,071	,150	,430	-,210	-,008
Jeg sympatiserer med andres følelser	-,331	,495	,335	-,077	,168	-,148
Jeg udsætter ikke mine pligter	,103	-,201	,588	-,004	-,376	,351
Jeg har ofte humørsvingninger	-,091	,719	,058	,069	-,320	,064
Jeg har en livlig fantasi	-,525	,268	,023	,161	,191	,607
Jeg er ikke den snakkende type	,666	,168	-,039	-,040	-,038	,401
Jeg glemmer ofte at stille ting på plads	-,196	,477	-,205	,395	,417	-,035
Jeg er afslappet det meste af tiden	-,063	-,566	,246	,160	,372	,104
Jeg er ikke specielt interesseret i abstrakte ideer og teori-snak	,375	,012	,289	,548	-,027	-,068
Jeg snakker med en masse forskellige mennesker til fe-ster	-,490	-,266	,292	,371	-,163	-,132
Jeg er medfølelse over for andre	-,349	,438	,500	-,273	,222	-,024
Jeg kan lide system og orden	,186	,006	,737	-,257	,167	-,061
Jeg bliver nemt ked af det	,028	,621	,227	,027	-,358	-,067
Jeg er ikke meget for uprakti-ske og abstrakte ideer	,499	,139	,478	,413	,120	-,146
Jeg holder mig helst lidt i baggrunden	,580	,343	,032	-,233	,419	,204
Jeg er ikke vildt optaget af andre	,557	-,086	-,027	,435	-,121	,411
Jeg laver rod i tingene	-,021	,351	-,329	,480	,251	-,073
Jeg er sjældent deprimeret	-,128	-,359	,269	,095	,424	,003
Fantasier er ikke min stærke side	,661	,050	,021	,127	-,034	-,520

Der er ligeledes blevet udført en Cronbach's alpha analyse for hele IPIP20, men også for hver af personlighedsfaktorerne. Analysen for IPIP20 som helhed viste $\alpha = .592$, $\alpha = .720$ for ekstroversion, $\alpha = .636$ for neuroticisme, $\alpha = .586$ for samvittighedsfuldhed, $\alpha = .645$ for åbenhed, og slutteligt $\alpha = .631$ for venlighed. Baldasaro et al. (2013) fandt i deres undersøgelse ligeledes Cronbach's alpha-værdier for IPIP20, som er: $\alpha = .592$, $\alpha = .62$ for ekstroversion, $\alpha = .636$ for neuroticisme, $\alpha = .65$ for samvittighedsfuldhed, $\alpha = .65$ for åbenhed, og slutteligt $\alpha = .70$ for venlighed.

Resultaterne for hver af disse faktorer er blevet grupperet i hver sin variable således, at det er muligt at få en oversigt over, hvorledes respondenterne scorer eksempelvis inden for ekstroversion. For hver faktor er det muligt for respondenterne at ende med en score mellem 4-20 point, hvilket betyder, at scoren 12 bliver middelværdien.

5.7.1 Ekstroversion

Den første faktor, som præsenteres nedenfor i tabel 5.7.1a, er ekstroversion. Den mindste score som samplet opnåede inden for denne faktor er 4, hvorimod den højeste score er 18 (N=149). For respondenterne som helhed kan det siges, at de scorer en gennemsnitsværdi for ekstroversion på 11,18, hvilket betyder, at de ligger under middel inden for denne faktor. I tabel 5.7.1a nedenfor ses en grundigere oversigt over, hvorledes samplet fordeler sig rent pointmæssigt, hvor den største gruppering netop ses i scorerne over middel.

Tabel 5.7.1a: Ekstroversion

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	4,00	1	,5	,7
	5,00	3	1,5	2,0
	6,00	3	1,5	2,0
	7,00	10	4,9	6,7
	8,00	9	4,4	6,0
	9,00	18	8,9	12,1
	10,00	12	5,9	8,1
	11,00	23	11,3	15,4
	12,00	20	9,9	13,4
	13,00	19	9,4	12,8
	14,00	13	6,4	8,7
	15,00	10	4,9	6,7
	16,00	4	2,0	2,7
	17,00	3	1,5	2,0
18,00	1	,5	,7	
	Total	149	73,4	100,0
Missing	System	54	26,6	
Total		203	100,0	

Der er således 50 respondenter (33,56 %, N=149), som har en score over 12 (12 ikke inkluderet), hvorimod 79 respondenter scorer under 12 på faktoren ekstroversion. Derudover er der 20 respondenter, som ender på middelværdien 12.

Resultaterne vedrørende hypotesen for ekstroversion og udbrændthed (jf. afsnit 3.2) følger i det nedenstående. Der er således kørt en *crosstabs* for ekstroversion og hver af de tre udbrændthedsskalaer. Ved at bruge en *crosstabs* vil det være muligt at se en oversigt over, hvilke individer scorer over middel i ekstroversion og hvordan de så tilsvarende scorer i udbrændthed.

Tabel 5.7.1b: Ekstroversion & ”Personlig Udbændthed”

		Personlig udbændthed				Total
		0-5 points	6-11 points	12-17 points	18+ points	
Ekstroversion	4,00	0	0	1	0	1
	5,00	0	1	2	0	3
	6,00	1	2	0	0	3
	7,00	4	3	3	0	10
	8,00	2	2	4	1	9
	9,00	1	12	5	0	18
	10,00	0	10	2	0	12
	11,00	0	10	10	3	23
	12,00	4	8	7	1	20
	13,00	3	9	6	1	19
	14,00	1	6	6	0	13
	15,00	1	5	3	1	10
	16,00	0	2	2	0	4
	17,00	0	1	2	0	3
18,00	0	0	1	0	1	
Total		17	71	54	7	149

Tabel 5.7.1b viser den meget detaljerede oversigt over, hvorledes respondenterne dels scorer på ekstroversionsfaktoren og ligeledes på ”personlig udbændthed” skalaen. Som det blev skrevet ovenfor, er 12 middelværdien for ekstroversion, så det forventes ifølge hypotesen dermed, at alle de respondenter, der scorer over 12 vil have et lavt niveau af udbændthed.

I ”0-5 point” kategorien, som angiver, at individet ikke viser nogle tegn på udbændthed, er der 24 respondenter med en ekstroversionsscore over 12. Der er 5 respondenter med en over middel score i ekstroversion, som falder i ”6-11 point” kategorien, som betyder, at der er nogle ting, som de skal være opmærksomme på. Der er derimod 20 respondenter, som falder i kategorien 12-17 point, hvilket betyder, at de udviser tegn på udbændthed, som de skal være opmærksomme på. Slutteligt er der blot 2 respondenter med en over middel score i ekstroversion, der scorer 18+ point, hvilket betyder, at de er så udmattede og udbændte, at de straks bør søge hjælp til at afhjælpe situationen. Samlet set på tabel 5.7.1b er der 51 over middel scorende respondenter, hvoraf de 24 (47,1 %, N=51) ikke viser nogle tegn på udbændthed og 9 (9,8 %) har nogle ting, som de skal være opmærksomme på. Samlet giver det 33 respondenter ud af de 51, svarende til 64,71 % (N=51), om ikke udviser tegn på udbændthed.

For skalaen ”personlig udbændthed” er der således flest respondenter - 24 styk- med en over middel score i ekstroversion, som falder i kategorien ”0-5 point”. Dette er dog blot 4 mere end det antal respondenter, som tilhører den anden al-

vorligste udbrændthedskategori ”12-17 point”. Samlet set er det dog 43,13 % af alle ekstroverte respondenter, som falder i de to alvorligste kategorier samt 64,71 %, som ikke viser tegn på udbrændthed.

Der er som supplement til ovenstående resultater blevet foretaget en Spearman’s rho, hvilket dog viser en svag ikke signifikant korrelation ($r_s=.100$, $p=.114$) mellem ekstroversion og skalaen ”personlig udbrændthed”.

Tabel 5.7.1c: Ekstroversion + ”Arbejdsrelateret Udbrændthed”

		Arbejdsrelateret udbrændthed				Total
		0-6 points	7-13 points	14-20 points	21+ points	
Ekstroversion	4,00	0	0	1	0	1
	5,00	1	2	0	0	3
	6,00	3	0	0	0	3
	7,00	5	1	4	0	10
	8,00	3	2	3	1	9
	9,00	6	8	4	0	18
	10,00	2	10	0	0	12
	11,00	2	13	7	1	23
	12,00	5	12	2	1	20
	13,00	5	12	2	0	19
	14,00	3	5	5	0	13
	15,00	3	3	3	1	10
	16,00	2	0	2	0	4
17,00	0	2	1	0	3	
18,00	0	0	1	0	1	
Total		40	70	35	4	149

Tabel 5.7.1c viser fordelingen for ekstroversion samt ”arbejdsrelateret udbrændthed”. Den viser blandt andet, at 13 (24,1 %, N=54) respondenter med en over middel score i ekstroversion ikke udviser nogen tegn på udbrændthed ved at score 0-5 point. 26 (48,15 %, N=54) respondenter falder i ”7-13 point” kategorien, hvilket betyder, at der er nogle ting, som de skal være opmærksomme på i forhold til deres arbejde. I forhold til ”14-20 point” kategorien er der 14 respondenter, som falder i denne, hvilket betyder, at de udviser symptomer på udbrændthed, som de bør gøre noget ved. Slutteligt er der blot en enkelt respondent, som scorer 21+ point. Samlet set er der således 54 respondenter med en middelscore i ekstroversion og af dem er der samlet 39 respondenter, som ikke udviser tegn på udbrændthed, svarende til 72,22 % (N=54) af alle over middel scorende, hvorimod 15 respondenter falder i de to alvorligste udbrændtheds-kategorier, hvilket svarer til 27 % (N=54) af alle over middel scorende respondenter.

For skalaen ”arbejdsrelateret udbrændthed” er der således flest respondenter, som falder i ”6-11 point” kategorien (26), hvilket betyder, at der er nogle

ting, som de skal være opmærksomme på i forhold til deres arbejde. Procentdelen, som ikke viser tegn på udbændthed, er på 72,22 %, hvorimod det kun er 27 % af alle respondenterne med en score over middel, som viser tegn på at være/er udbændte.

Der er ligeledes for denne skala kørt en Spearman's rho, hvilket også i dette tilfælde viser en svag ikke signifikant korrelation ($r_s=.103$, $p=.106$) mellem ekstroversion og arbejdsrelateret udbændthed.

Tabel 5.7.1d: Ekstroversion & "Klientrelateret Udbændthed"

		Klientrelateret udbændthed				Total
		0-5 points	6-11 points	12-17 points	18+ points	
Ekstroversion	4,00	1	0	0	0	1
	5,00	1	2	0	0	3
	6,00	3	0	0	0	3
	7,00	3	5	2	0	10
	8,00	1	6	2	0	9
	9,00	7	9	2	0	18
	10,00	8	2	2	0	12
	11,00	5	14	4	0	23
	12,00	4	13	2	1	20
	13,00	5	13	1	0	19
	14,00	3	5	5	0	13
	15,00	3	3	4	0	10
	16,00	1	2	1	0	4
	17,00	0	3	0	0	3
18,00	1	0	0	0	1	
Total		46	77	25	1	149

Den sidste tabel 5.7.1d, som er for ekstroversion og "klientrelateret udbændthed", viser, at 13 (26 %, N=50) respondenter scorende over middel i ekstroversion ikke udviser nogle tegn på udbændthed. Der er 26 (52 %, N= 50) respondenter, der har nogle ting, som de skal være opmærksomme på i forhold til deres arbejde. Herudover er der 11 respondenter, som scorer 12-17 point og slutteligt er der ingen respondenter, der scorer 18+ point i denne skala, som samtidig scorer over middel i ekstroversion. For denne skala er der 50 respondenter med en over middel score i ekstroversion, hvoraf 39 (78 %, N=50) respondenter ikke viser tegn på udbændthed og hvor kun 11 (22 %) respondenter falder i den anden alvorligste udbændthedskategori. For skalaen "klientrelateret udbændthed" er der også flest respondenter, der lander i "6-11 point" kategorien (26 respondenter), hvilket betyder, at der er nogle ting, som de skal være opmærksomme på i forhold til deres arbejde.

Slutteligt blev der også her foretaget en Spearman's rho som supplement til ovenstående resultater, hvilket viser en svag men dog signifikant korrelation mellem ekstroversion og klientrelateret udbændthed ($r_s=.151$, $p=.033$).

I forhold til hypotesen vedrørende ekstroversion og udbrændthed, hvor det blev forventet, at individer, der scorer højt på ekstroversion, samtidig ville rapportere et lavere udbrændthedsniveau, viser resultaterne, at procentdelen for de respondenter, der ikke udviser tegn på udbrændthed for de tre skalaer, ligger på henholdsvis; 72,22 %, 72,22 % og 78 %. Det er således langt over halvdelen af alle ekstroverte respondenter, som ikke udviser tegn på udbrændthed.

Resultaterne for personlighedsfaktoren ekstroversion er nu blevet præ-senteret og i nedenstående afsnit vil resultaterne for venlighed foreligge. Disse resultater vil senere i specialet indgå i en større diskussion om personlighed og udbrændthed.

5.7.2 Venlighed

For faktoren venlighed opnår respondenterne som helhed en gennemsnitsværdi på 8,44 (N=149), hvilket er under middelscoren 12. Den laveste score opnået i undersøgelsen er 4, hvorimod den højeste score er 14 på en skala rangerende fra 4 til 20.

Tabel 5.7.2a: Venlighed

		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	4,00	3	1,5	2,0	
	5,00	14	6,9	9,4	
	6,00	16	7,9	10,7	
	7,00	15	7,4	10,1	
	8,00	27	13,3	18,1	
	9,00	26	12,8	17,4	
	10,00	22	10,8	14,8	
	11,00	13	6,4	8,7	
	12,00	9	4,4	6,0	
		13,00	2	1,0	1,3
		14,00	2	1,0	1,3
		Total	149	73,4	100,0
Missing	System	54	26,6		
Total		203	100,0		

Ovenstående tabel 5.7.2a viser ligesom den foregående en mere grundig oversigt over pointfordelingen for samplet for faktoren venlighed. Der er 4 respondenter, som har en score over 12 (12 ikke inkluderet), hvor der er 136 respondenter, som scorer under middel. Slutteligt scorer 9 individer middelværdien 12 for denne faktor. Denne fordeling er således meget skæv i retning af de lavere score og bestræbelsen på en normalfordeling er dermed ikke mulig. En yderlig diskussion og analyse af disse tendenser vil forekomme senere i specialet (se afsnit 6.1).

I nedenstående tabel 5.7.2b ses en oversigt over, hvordan en respondent scorer på venlighed samt hvorledes de scorer i udbrændthed. Her ses det, at i alt 4 respondenter scorer over middel på venlighed; dog 13 hvis middelscoren 12 tælles med. Der er ingen respondenter med en over middel score i venlighed der viser ligeledes ingen symptomer på udbrændthed. Der er i alt 2 individer, som scorer over middel, der scorer 6-11 point og ligeledes 2 individer, som scorer 12-17 point. Slutteligt er der ingen over middel scorende respondenter, som falder i ”18+ point” kategorien for skalaen ”personlig udbrændthed”. Dette betyder således, at halvdelen af de 4 respondenter, som scorer over middel i venlighed udviser tegn på udbrændthed, som de bør gøre noget ved i personlig udbrændthed. Der er derudover blevet kørt en Spearman’s rho mellem venlighed og personlig udbrændthed, hvilket viser, at der er en svag ikke signifikant korrelation ($r_s=.049$, $p=.275$).

Tabel 5.7.2b: Venlighed + ”Personlig udbrændthed”

		Personlig udbrændthed				Total
		0-5 points	6-11 points	12-17 points	18+ points	
Venlighed	4,00	0	1	2	0	3
	5,00	3	4	7	0	14
	6,00	0	10	5	1	16
	7,00	2	9	3	1	15
	8,00	3	14	9	1	27
	9,00	3	13	9	1	26
	10,00	3	11	8	0	22
	11,00	1	5	5	2	13
	12,00	1	3	4	1	9
	13,00	0	0	2	0	2
	14,00	0	2	0	0	2
	Total		16	72	54	7

Tabel 5.7.2c: Venlighed + ”Arbejdsrelateret udbrændthed”

		Arbejdsrelateret udbrændthed				Total
		0-6 points	7-13 points	14-20 points	21+ points	
Venlighed	4,00	0	1	2	0	3
	5,00	7	5	2	0	14
	6,00	4	8	3	1	16
	7,00	4	8	2	1	15
	8,00	10	9	8	0	27
	9,00	8	11	7	0	26
	10,00	5	12	5	0	22
	11,00	1	7	3	2	13
	12,00	2	6	1	0	9
	13,00	0	0	2	0	2
	14,00	0	2	0	0	2
	Total		41	69	35	4

Den ovenstående tabel 5.7.2c viser fordelingen mellem venlighed og arbejdsrelateret udbrændthed. Fordelingen er den samme som ved personlig udbrændthed; 2 af de 4

respondenter, som scorer over middel i venlighed, falder i ”7-13 point” kategorien, hvorimod de resterende to respondenter falder i ”14-20 point” kategorien. Spearman’s rho for venlighed og arbejdsrelateret udbændthed viser derudover en svag ikke signifikant korrelation ($r_s=.113$, $p=.084$).

For den sidste udbændthedsskala ”klientrelateret”, viser tabel 5.7.2d, at der er 1 respondent med en over middel score i venlighed, som ikke viser nogen tegn på udbændthed og 2 respondenter, der falder i ”6-11 point kategorien”. Derudover er der 1 respondent, som scorer 12-17 point og slutteligt er der ingen respondenter, der falder i den alvorligste udbændthedskategori. Spearman’s rho for venlighed og klientrelateret udbændthed viser en svag signifikant korrelation ($r_s=.166$, $p=.021$).

Tabel 5.7.2d: Venlighed + ”Klientrelateret udbændthed”

		Klientrelateret udbændthed				Total
		0-5 points	6-11 points	12-17 points	18+ points	
Venlighed	4,00	2	1	0	0	3
	5,00	6	6	2	0	14
	6,00	6	7	3	0	16
	7,00	3	11	1	0	15
	8,00	11	11	5	0	27
	9,00	4	19	3	0	26
	10,00	6	11	5	0	22
	11,00	2	8	2	1	13
	12,00	3	3	3	0	9
		13,00	0	1	1	0
	14,00	1	1	0	0	2
Total		44	79	25	1	149

Vedrørende hypotesen (jf. afsnit 3.2) om venlighed og udbændthed er antallet af over middel scorende respondenter ikke høje nok til at kunne angive en tendens i forhold til udbændthed. Det kan stilles spørgsmålstejn ved om skævheden i fordelingen i venlighed er for stor til at kunne sige noget generelt om de få højt scorende.

5.7.3 Samvittighedsfuldhed

For faktoren samvittighedsfuldhed i femfaktor modellen opnår dette sample som helhed en gennemsnitsværdi på 9,32 (N=150), hvilket ligesom venlighed er under middelværdien 12. Den laveste score opnået i samplet er også her 4, hvorimod den højeste score er 16. Den nedenstående tabel 5.7.3a viser den grundigere pointfordeling. Der er 116 individer, som scorer under middelværdien 12, 15 respondenter, der scorer middel og slutteligt 19 respondenter, som scorer over middel.

Tabel 5.7.3a: Samvittighedsfuldhed

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	4,00	1	,5	,7
	5,00	6	3,0	4,0
	6,00	15	7,4	10,0
	7,00	21	10,3	14,0
	8,00	20	9,9	13,3
	9,00	20	9,9	13,3
	10,00	15	7,4	10,0
	11,00	18	8,9	12,0
	12,00	15	7,4	10,0
	13,00	11	5,4	7,3
	14,00	5	2,5	3,3
	15,00	1	,5	,7
	16,00	2	1,0	1,3
Total		150	73,9	100,0
Missing	System	53	26,1	
Total		203	100,0	

Nedenstående tabel 5.7.3b viser fordelingen mellem respondenternes scorer på samvittighedsfuld samt deres tilsvarende scorer på skalaen ”personlig udbrændthed”.

Tabel 5.7.3b: Samvittighedsfuldhed + ”Personlig udbrændthed”

		Personlig udbrændthed				Total
		0-5 points	6-11 points	12-17 points	18+ points	
Samvittighedsfuldhed	4,00	0	1	0	0	1
	5,00	1	4	1	0	6
	6,00	2	7	6	0	15
	7,00	3	8	7	3	21
	8,00	3	9	8	0	20
	9,00	3	9	6	2	20
	10,00	1	7	6	1	15
	11,00	2	10	6	0	18
	12,00	1	8	5	1	15
	13,00	1	5	5	0	11
	14,00	0	2	3	0	5
	15,00	0	1	0	0	1
	16,00	0	1	1	0	2
Total		17	72	54	7	150

Tabellen viser, at i alt scorer 19 respondenter over middel på denne faktor. Der er således blot 1 enkelt respondent, som ikke udviser nogen tegn på udbrændthed, hvorimod 9 respondenter scorer 6-11 point (47,4 %, N=19). Der er ligeledes 9 respondenter, som scorer 12-17 point (47,4 %, N=19), hvilket betyder, at de udviser tegn på udbrændthed, som de bør gøre noget ved. Endeligt er der ingen over middel scorende, som falder i den alvorligste kategori. En Spearman’s rho mellem samvittighedsfuld og personlig udbrændthed viser en svag ikke signifikant korrelation ($r_s=.059$, $p=.236$).

Tabel 5.7.3c: Samvittighedsfuldhed + "Arbejdsrelateret udbrændthed"

	Arbejdsrelateret udbrændthed				Total
	0-6 points	7-13 points	14-20 points	21+ points	
Samvittighedsfuldhed 4,00	1	0	0	0	1
5,00	4	2	0	0	6
6,00	5	6	4	0	15
7,00	7	8	5	1	21
8,00	3	14	3	0	20
9,00	6	9	4	1	20
10,00	4	5	5	1	15
11,00	5	9	4	0	18
12,00	5	6	3	1	15
13,00	3	6	2	0	11
14,00	0	3	2	0	5
15,00	0	0	1	0	1
16,00	0	0	2	0	2
Total	43	68	35	4	150

For samvittighedsfuld og skalaen "arbejdsrelateret udbrændthed" viser ovenstående tabel 5.7.3c, at der her er 3 respondenter (15,8 %, N=19), som ikke udviser nogen tegn på udbrændthed, hvorimod 7 respondenter udviser tegn på udbrændthed, som de bør gøre noget ved. Der er ligeledes 9 respondenter, som scorer 7-13 point, hvilket betyder, at der er nogen ting i deres arbejde, som de skal være opmærksomme på. Slutteligt er der heller ikke for denne skala nogen respondenter, som scorer 21+ point. Samlet giver det 10 respondenter (52,6 %, N=19) med en over middel score i samvittighedsfuldhed, som ikke udviser symptomer på udbrændthed.

Spearman's rho for samvittighedsfuld og arbejdsrelateret udbrændthed viser en svag signifikant korrelation ($r_s=.148$, $p=.035$).

Slutteligt viser nedenstående tabel 5.7.3d for samvittighedsfuldhed og klientrelateret udbrændthed, at der er 5 over middel scorende respondenter (26,3 %, N=19), som ikke udviser nogen tegn på udbrændthed. Der er 11 (57,9 %, N=19) respondenter, der falder i "6-11 point" kategorien, hvorimod 3 respondenter scorer 12-17 point. Endeligt er der heller ikke for denne skala nogen respondenter, som scorer 18+ point. Det giver således samlet set 16 respondenter ud af de 19 over middel scorende i samvittighedsfuldhed, som ikke udviser nogen tegn på udbrændthed. En Spearman's rho mellem samvittighedsfuldhed og klientrelateret udbrændthed viser en svag signifikant korrelation ($r_s=.184$, $p=.012$).

Tabel 5.7.3d: Samvittighedsfuldhed + "Klientrelateret udbrændthed"

		Klientrelateret udbrændthed				Total
		0-5 points	6-11 points	12-17 points	18+ points	
Samvittighedsfuldhed	4,00	1	0	0	0	1
	5,00	4	2	0	0	6
	6,00	6	7	2	0	15
	7,00	7	11	3	0	21
	8,00	8	9	3	0	20
	9,00	6	10	4	0	20
	10,00	2	8	4	1	15
	11,00	3	13	2	0	18
	12,00	4	7	4	0	15
	13,00	4	6	1	0	11
	14,00	1	3	1	0	5
	15,00	0	1	0	0	1
	16,00	0	1	1	0	2
Total		46	78	25	1	150

I forhold til hypotesen (jf. afsnit 3.2) vedrørende samvittighedsfuldhed og udbrændthed er antallet af respondenter med en over middel score i denne personlighedsfaktor så lavt (19 ud af 150), at det besværliggør angivelsen af tendenser for dette område. Det kan dog påpeges, at over halvdelen af de få respondenter, som trods af scorer over middel, ikke udviser nogen tegn på udbrændthed.

5.7.4 Neuroticisme

Den næste faktor i femfaktor modellen er neuroticisme, hvor gennemsnitsværdien for dette sample lander på 13,69 (N= 150), hvilket modsat de andre faktorer er over middelværdien på 12. Den laveste score i denne faktor er 5, hvorimod den højeste score er 20. Tabel 5.7.4a viser, ligesom i de foregående afsnit, en grundigere oversigt over pointfordelingen for neuroticisme.

Tabel 5.7.4a: Neuroticisme

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	5,00	1	,5	,7
	6,00	2	1,0	1,3
	7,00	3	1,5	2,0
	9,00	1	,5	,7
	10,00	12	5,9	8,0
	11,00	13	6,4	8,7
	12,00	19	9,4	12,7
	13,00	16	7,9	10,7
	14,00	18	8,9	12,0
	15,00	24	11,8	16,0
	16,00	21	10,3	14,0
	17,00	8	3,9	5,3
	18,00	7	3,4	4,7
19,00	2	1,0	1,3	
20,00	3	1,5	2,0	
Total	System	150	73,9	100,0
Missing		53	26,1	
Total		203	100,0	

Med en middelværdi på 12, scorer 32 respondenter under, hvorimod der er 99 (66 %, N=150) respondenter, som scorer over. Der er slutteligt 19 individer, som opnår middelværdien.

Resultaterne for neuroticisme og udbrændthedsskalaerne vil nu foreligge. Der er ligesom ved ekstroversion kørt en *crosstabs* for at give en fordelingsoversigt. Som det blevet skrevet ovenfor, er middelværdien for neuroticisme ligeledes 12. Der forventes dermed, at individer, der scorer over 12 ligeledes vil have højt udbrændthedsniveau.

Tabel 5.7.4b: Neuroticisme & ”Personlig Udbrændthed”

		Personlig udbrændthed				Total
		0-5 points	6-11 points	12-17 points	18+ points	
Neuroticisme	5,00	0	0	1	0	1
	6,00	0	0	1	1	2
	7,00	0	1	0	2	3
	9,00	0	0	1	0	1
	10,00	0	4	6	2	12
	11,00	0	8	5	0	13
	12,00	1	6	12	0	19
	13,00	0	8	7	1	16
	14,00	0	11	6	1	18
	15,00	2	16	6	0	24
	16,00	5	10	6	0	21
	17,00	3	3	2	0	8
	18,00	4	2	1	0	7
	19,00	0	2	0	0	2
	20,00	1	2	0	0	3
Total		16	73	54	7	150

I ovenstående tabel 5.7.4b ses fordelingen mellem neuroticisme og skalaen ”personlig udbrændthed”. Der er 15 respondenter, der scorer overmiddel i neuroticisme, som ligeledes ikke udviser nogen tegn på udbrændthed. Der er 54 respondenter, som falder i kategorien ”6-11 point”, hvorimod 28 (28,28 %, N=99) falder i ”12-17 point” kategorien, hvilket betyder, at de viser tegn, på udbrændthed, som de bør gøre noget ved. Slutteligt er der blot 2 (2,02 %, N=99) respondenter, på skalaen for ”personlig udbrændthed”, som scorer 18+ point. Den største andel respondenter for denne skala er således de 54 respondenter, som scorer 6-11 point. Samlet set er der 99 respondenter med en score over middel i neuroticisme, hvoraf 30 (30,3 %) af disse respondenter falder i de to alvorligste udbrændtheds kategorier. Omvendt viser 69 (69,7 %, N=99) ikke noget tegn på udbrændthed for skalaen ”personlig udbrændthed”

Der er også for denne personlighedsfaktor blevet kørt en Spearman's rho som supplement til ovenstående resultater. Den viser således, at for neuroticisme og personlig udbrændthed forekommer der en moderat negativ signifikant korrelation ($r_s = -.472$, $p = .000$).

Resultatet for nedenstående tabel 5.7.4c for neuroticisme og ”arbejdsrelateret udbrændthed” viser, at 34 respondenter ikke viser nogen tegn på udbrændthed med en score på over middel i neuroticisme. Der er 47 respondenter, som falder i ”7-13 point” kategorien, hvorimod 17 (17,35 %, N=98) respondenter scorer 14-20 point, hvilket betyder, at de viser symptomer på udbrændthed, som de bør gøre noget ved. Slutteligt er der ingen respondenter, der scorer over middel i neuroticisme, som ligeledes scorer 21+ point i skalaen for arbejdsrelateret udbrændthed.

Spearman's rho viser ligeledes for neuroticisme og arbejdsrelateret udbrændthed en moderat negativ signifikant korrelation ($r_s = -.495$, $p = .000$).

Den største andel for denne skala er således de 47 respondenter i ”7-13 point” kategorien. Samlet set er der her 98 respondenter med en over middel score i neuroticisme, hvor 17 (17,35 %) af dem falder i den anden alvorligste udbrændthedskategori.

Tabel 5.7.4c: Neuroticisme & ”Arbejdsrelateret Udbrændthed”

		Arbejdsrelateret udbrændthed				Total
		0-6 points	7-13 points	14-20 points	21+ points	
Neuroticisme	5,00	0	0	1	0	1
	6,00	0	0	1	1	2
	7,00	0	1	1	1	3
	9,00	0	1	0	0	1
	10,00	2	3	5	2	12
	11,00	2	8	3	0	13
	12,00	4	8	7	0	19
	13,00	2	7	7	0	16
	14,00	2	13	3	0	18
	15,00	9	13	2	0	24
	16,00	9	7	5	0	21
	17,00	6	2	0	0	8
	18,00	4	3	0	0	7
	19,00	0	2	0	0	2
	20,00	2	1	0	0	3
	Total		42	69	35	4

For den nedenstående tabel 5.7.4d over neuroticisme og ”klientrelateret udbrændthed” ses det, at der samlet er 40 respondenter med en score over middel i neuroticisme, som ikke udviser nogen tegn på udbrændthed. Der er samlet 48 respondenter, som falder i ”6-11 point” kategorien, hvorimod 9 (9,27 %, N=97) respondenter scorer 12-17 point. Der er heller ikke for denne skala nogen respondenter med en score

over middel i neuroticisme, som scorer 18+ point. Slutteligt viser Spearman's rho for neuroticisme og klientrelateret udbrændthed ligesom de foregående en moderat negativ signifikant korrelation ($r_s = -.478, p = .000$).

Den største andel for denne skala er de 48 respondenter i "6-11 point" kategorien. Hele 97 respondenter scorer samlet set over middel i neuroticisme for denne skala, hvoraf 9 (9,28 %) respondenter falder i den anden alvorligste udbrændthedskategori.

Tabel 5.7.4d: Neuroticisme & "Klientrelateret Udbrændthed"

		Klientrelateret udbrændthed				Total
		0-5 points	6-11 points	12-17 points	18+ points	
Neuroticisme	5,00	0	0	1	0	1
	6,00	0	0	2	0	2
	7,00	0	2	1	0	3
	9,00	0	1	0	0	1
	10,00	0	8	3	1	12
	11,00	2	7	4	0	13
	12,00	4	10	5	0	19
	13,00	3	8	5	0	16
	14,00	8	9	1	0	18
	15,00	8	16	0	0	24
	16,00	8	12	1	0	21
	17,00	5	3	0	0	8
	18,00	4	2	1	0	7
	19,00	2	0	0	0	2
20,00	2	0	1	0	3	
Total		46	78	25	1	150

I forhold til specialets hypotese vedrørende neuroticisme og udbrændthed var forventningen, at de respondenter, som scorer højt på denne faktor ligeledes ville rapportere et højere niveau af udbrændthed. Den procentvise andel af over middel scorerende respondenter, der udviser de mest alvorlige tegn på udbrændthed, er henholdsvis; 30,3 %, 17,35 % og 9,28 %. Det er således ikke specielt store procentdele af de højtscorerende neurotikere, som ligeledes melder høje niveauer af udbrændthed, hvilket vil blive diskuteret senere i afsnit 6.1.

5.7.5 Åbenhed

Samplet for den sidste faktor i femfaktor modellen – åbenhed – opnår det en gennemsnitsværdi på 10,26 (N=145), hvilket også er under middelværdien 12. Den laveste score er også for denne faktor 4 med den højeste værdi på 18, hvilket kan ses i nedenstående tabel 5.7.5a.

Tabel 5.7.5a: Åbenhed

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	4,00	7	3,4	4,8
	5,00	2	1,0	1,4
	6,00	6	3,0	4,1
	7,00	10	4,9	6,9
	8,00	17	8,4	11,7
	9,00	12	5,9	8,3
	10,00	20	9,9	13,8
	11,00	23	11,3	15,9
	12,00	15	7,4	10,3
	13,00	12	5,9	8,3
	14,00	12	5,9	8,3
	15,00	5	2,5	3,4
	16,00	1	,5	,7
17,00	2	1,0	1,4	
18,00	1	,5	,7	
	Total	145	71,4	100,0
Missing	System	58	28,6	
Total		203	100,0	

Der er 33 respondenter, som scorer over middelværdien 12 (12 ikke inkluderet) for denne faktor, 15 individer, der scorer middel, og slutteligt 97 respondenter, som scorer under middel.

Da der i dette speciale samt i forskningen generelt ikke forekommer nogen hypoteser vedrørende udbrændthed og personlighedsfaktoren ”åbenhed”, vil nedenstående resultater bære præg heraf. Der vil dog også for denne faktor blive foretaget en *crosstabs* for at se om der alligevel skulle herske en tendens mellem åbenhed og udbrændthedsskalaerne. Nedenstående tabeller 5.7.5b, 5.7.5c samt 5.7.5d viser fordelingen mellem scorerne for åbenhed i relation til de tre udbrændthedsskalaer.

Der er 32 respondenter, som scorer over middel på faktoren åbenhed, hvor 15 over middel scorende scorer i de to alvorligste udbrændthedskategorier, hvorimod 17 ikke udviser tegn på udbrændthed. Omvendt er der i alt 97 respondenter, som scorer under middel i åbenhed, hvor af de 59 ikke viser nogen tegn på udbrændthed, hvorimod 38 under middel scorende lander i de to alvorligste udbrændthedskategorier i skalaen ”personlig udbrændthed”.

Tabel 5.7.5b: Åbenhed + ”Personlig udbrændthed”

		Personlig udbrændthed				Total
		0-5 points	6-11 points	12-17 points	18+ points	
Åbenhed	4,00	1	4	2	0	7
	5,00	1	0	0	1	2
	6,00	2	2	2	0	6
	7,00	2	5	3	0	10
	8,00	2	11	4	0	17
	9,00	1	4	7	0	12
	10,00	0	11	7	2	20
	11,00	3	10	10	0	23
	12,00	2	7	5	1	15
	13,00	0	7	4	1	12
	14,00	1	6	4	1	12
	15,00	1	1	3	0	5
	16,00	0	0	1	0	1
	17,00	1	0	1	0	2
	18,00	0	1	0	0	1
Total		17	69	53	6	145

For arbejdsrelateret udbrændthed er der 24 af de over middel scorende samt 74 af de under middel scorende, som ikke viser nogen tegn på udbrændthed, omvendt er der 9 over middel scorende og 23 under middel scorende, der scorer i de to alvorligste udbrændtheds kategorier.

Tabel 5.7.5c: Åbenhed + ”Arbejdsrelateret udbrændthed”

		Arbejdsrelateret udbrændthed				Total
		0-6 points	7-13 points	14-20 points	21+ points	
Åbenhed	4,00	2	4	1	0	7
	5,00	1	0	0	1	2
	6,00	4	2	0	0	6
	7,00	3	3	4	0	10
	8,00	7	8	2	0	17
	9,00	1	9	2	0	12
	10,00	5	9	5	1	20
	11,00	6	10	7	0	23
	12,00	3	8	4	0	15
	13,00	4	5	2	1	12
	14,00	3	5	3	1	12
	15,00	2	3	0	0	5
	16,00	0	0	1	0	1
	17,00	1	0	1	0	2
	18,00	0	1	0	0	1
Total		42	67	32	4	145

Slutteligt for nedenstående tabel 5.7.5d omhandlende åbenhed og klientrelateret udbrændthed er der 26 over middel scorende og 82 under middel scorende, som ikke viser nogen tegn på udbrændthed, hvorimod der for de to alvorligste udbrændtheds kategorier er henholdsvis 9 over middel scorende og 15 under middel scorende.

Tabel 5.7.5d: Åbenhed + "Klientrelateret udbrændthed"

		Klientrelateret udbrændthed				Total
		0-5 points	6-11 points	12-17 points	18+ points	
Åbenhed	4,00	5	2	0	0	7
	5,00	0	2	0	0	2
	6,00	5	0	1	0	6
	7,00	1	8	1	0	10
	8,00	8	8	1	0	17
	9,00	3	8	1	0	12
	10,00	6	11	3	0	20
	11,00	4	11	8	0	23
	12,00	4	9	2	0	15
	13,00	3	7	2	0	12
	14,00	3	6	2	1	12
	15,00	2	2	1	0	5
	16,00	0	1	0	0	1
	17,00	1	0	1	0	2
	18,00	0	1	0	0	1
Total		45	76	23	1	145

Tendensen for personlighedsfaktoren åbenhed synes dermed at være, at de ikke udviser enormt høje værdier af udbrændthed, men de, der scorer i de to alvorligste udbrændtheds kategorier, er typisk de individer, som scorer under middel i åbenhed.

Der blev ligeledes foretaget en Spearman's rho, hvor der dog kun blev fundet en svag signifikant korrelation mellem åbenhed og klientrelateret udbrændthed ($r_s = .199$, $p = .008$).

5.7.6 Opsummering personlighed

Generelt for ekstroversion venlighed, samvittighedsfuldhed og åbenhed scorer respondenterne under middel, hvorimod de scorede over middel på neuroticisme. De ekstroverte udviste kun få tegn på udbrændthed, hvorimod tallene for de neurotiske var højere. Samlet for venlighed og samvittighedsfuldhed var fordelingen så skæv, at det besværliggjorde angivelsen af tendenser i forhold til udbrændthed.

6.0 Diskussion

Der vil nu foregå en diskussion og analyse på baggrund af de fundne resultater. Her lægges især vægt på tendenserne fundet i resultaterne for personlighed og arbejdsmiljø og hvordan disse hænger sammen med udviklingen af udbrændthed.

6.1 Diskussion af Personlighed

Ud fra specialets hypoteser omkring personlighed (jf. afsnit 3.2) vil der nu forelægges en diskussion vedrørende resultaterne fra personlighedstesten IPIP20 samt resultaterne herfra i relation til udbrændthedsmålingen i undersøgelsen.

Alle resultaterne for hypoteserne kan forefindes i afsnit 3.2. Hypotesen for ekstroversion antog, at de individer, som scorer højt på ekstroversionsfaktoren i IPIP20 vil rapportere om et lavt udbrændthedsniveau. Der blev således for denne hypotese fundet, at for alle tre udbrændthedsskalaer udviser over 70 % af alle over middel scorende ekstroverte ingen tegn på udbrændthed. Som det blev skrevet i afsnit 2.4.1, karakteriseres ekstroverte individer generelt af et optimistisk temperament, som leder dem til at fokusere på den gode og positive side af deres oplevelser og gør dem i stand til at tilpasse sig forskellige situationer. Ekstroverte individer associeres ligeledes med brugen af rationelle problemløsende copingstrategier og med social supportsøgende adfærd og positiv revurdering. Ekstroversion anses dermed for en modvirkende faktor for udviklingen af udbrændthed, hvilket ligeledes er blevet forskningsmæssigt støttet (jf. afsnit 2.4.1). Ud fra de procentdele, som blev fundet i resultatafsnittet, kan det dermed antages, at dette speciales hypotese vedrørende ekstroversion og udbrændthed kan anses for værende styrket. Som en sidenote skal det dog noteres, at generelt for ekstroversion scorede alle respondenterne i gennemsnit 11,18, hvilket er under middelværdien 12. Som det blev illustreret i ovenstående tabel, var det kun 50 (33,56 %) af alle respondenterne, som scorede over middel, hvorimod hele 79 respondenter scorede under middel og 12 scorede middel på ekstroversionsskalaen. På trods af dette lave antal over middel ekstroverte, udviser langt over halvdelen af dem ingen tegn på udbrændthed, hvilket ligeledes var forventet ud fra karakteristikken af ekstroversion.

Neurotiske individer karakteriseres af at besidde negative og foruroligende emotioner samtidig med, at de er frygtssomme, irritable og hjælpeløse. Det er et individ, som typisk sætter ekstremt høje mål for sig selv samtidig med, at de besidder en tendens til at undervurdere deres egen præstationsevne. Det neurotiske individ er associeret med brugen af ineffektive coping strategier såsom undgående eller distraherende copingstrategier; benægtelse, ønsketænkning samt selvkritik. Slutteligt er neurotiske individer ligeledes sat i forbindelse med stærke emotionelle responser på stressfulde situationer, som i sidste ende kan betyde fysisk sygdom eller en øget

risiko for udvikling af psykopatologi (jf. afsnit 2.4.4). Ud fra denne karakteristik og resultater fra dette forskningsområde anses neuroticisme dermed for at være en medvirkende årsag til udviklingen af udbrændthed (jf. afsnit 2.4.4). Dette speciales hypotese vedrørende neuroticisme lyder, at individer, der scorer højt på denne faktor, ligeledes vil rapportere et højt udbrændthedsniveau. På baggrund af dette viser den procentvise andel for de to alvorligste udbrændtheds kategorier, at det kun er henholdsvis 30,3 %, 17,35 % og 9,28 % af alle over middel scorende neurotikere, som tilhører disse. Det er således ikke en voldsomt høj andel af neurotikerne i samplet, som udviser alvorligere tegn på udbrændthed. Specialets hypotese kan således ikke direkte styrkes ej heller afvises, da procentdelen ikke er høj nok, men det tyder på, at hypotesen kan styrket. Det kan dog diskuteres, hvorfor resultatet ser ud, som det gør. Generelt for alle respondenterne var der 99 (66 %), som scorede over middel og samplet som helhed besidder en gennemsnitsscore på 13,69 for neuroticisme, hvilket også er over middel. På trods af den høje score i neuroticisme, tyder resultaterne i dette speciale dermed på, at de ikke rapporterer et højere niveau af udbrændthed end forventet i en normalfordeling. En yderligere diskussion af forklaringen for, hvorfor ikke flere neurotiske individer rapporterede et højt udbrændthedsniveau vil forekomme senere i dette afsnit.

Det blev forventet i hypotesen vedrørende venlighed og udbrændthed, at individer, som scorer højt på venlighed, ligeledes vil rapportere et lavere niveau af udbrændthed (jf. afsnit 3.2). Som ovenstående tabel ligeledes viser, er der blot 4 respondenter, som scorer over middel i venlighedsfaktoren og det samlede gennemsnit ligger langt under middel. Det er således ikke muligt at angive et svar på specialets hypotese. Der vil dog senere i denne diskussion forekomme en diskussion af den meget lave score i venlighedsfaktoren, da denne er genstand for megen undring i specialet.

Hypotesen for samvittighedsfuldhed og udbrændthed lød, at individer, der scorer højt på denne faktor, ligeledes vil rapportere et lavere niveau af udbrændthed. Lige som tilfældet er ved venlighed er antallet af højt scorende på denne faktor ganske lave. Blot 19 respondenter ud af 150 scorer over middel, hvilket umuliggør at angivne et entydigt svar på hypotesen. Dog viser langt over halvdelen af disse 19 respondenter ingen tegn på udbrændthed. Det kan derfor antages, at selvom der ville have været flere højt scorende samvittighedsfulde respondenter, ville disse højst sandsynligt heller ikke udvise tegn på udbrændthed.

Der eksisterer ikke en hypotese vedrørende udbrændthed og den sidste personlighedsfaktor åbenhed. Der blev dog foretaget nogle eksplorative analyser for at finde eventuelle tendenser. Dette var dog ikke tilfældet, hvorfor der ikke vil forekomme en yderligere diskussion af denne personlighedsfaktor.

I afsnit 3.1 ses det i figur 3.1d, at personlighed i dette speciale anses for at være en medierende faktor i forhold til udvikling af stress og udbrændthed. Spørgsmålet er dermed, om denne antagelse kan bekræftes ud fra de resultater, som er fundet herom. Personligheden kan på nogle områder siges at være en medierende faktor; især for de individer, som scorer højt på ekstroversion. Resultaterne viser, at langt størstedelen af dem ikke er udbrændte. Dette kan skyldes de ekstrovertes hensigtsmæssige rationelle copingstrategier og evne til at holde fokus på det positive og tilpasse sig forskellige situationer samt deres social supportsøgende adfærd, som betyder, at de er bedre til at modstå uhensigtsmæssige stresspåvirkninger. Senere i afsnit 7.1.2 vil netop vigtigheden af den sociale support i forhold til modvirkningen af udbrændthed blive præsenteret.

Rettes fokus på den neurotiske del af personligheden, så er billedet straks mere uklart. Resultaterne i specialet viser ikke en klar tendens mod, at det er disse individer, som vil rapportere de højeste udbrændthedsniveauer. Netop fordi neurotiske individer udviser intense emotionelle og fysiske responser på stress, er de associeret med forsøg på at minimere ubehagelig arousal i gennem frigørelsesstrategier så som undgåelse, tilbagetrækning, misbrug og gennem negative emotionsfokuserede copingstrategier så som ventilering (Connor-Smith & Fläschbart, 2007). Det er således blandt andet denne uhensigtsmæssige håndtering, som betyder, at netop neurotiske individer brænder ud. Resultaterne i dette speciale støtter dog ikke denne forventning utvetydigt. Det kan dermed antages, at personligheden på visse områder rent faktisk vil spille en rolle i spørgsmålet om, hvilke individer, som brænder ud og hvilke individer, der ikke gør. En yderligere diskussion af dette vil forekomme nedenfor.

Ud fra den viden om udbrændthed, som er opnået både i Juul og Jepsen (2014) samt i dette speciale, kan det overvejes, hvorledes det reelt er realistisk, at individer, der udviser alvorlig udbrændthed, vil have deltaget i spørgeskemaundersøgelsen. Kan det tænkes, at individer i en udbrændthedstilstand ikke har modet eller lysten til at besvare et spørgeskema, ej heller om forespørgslen overhovedet i kraft af specialets procedure er nået frem til dem? Arbejdspladser blev kontaktede direkte og

derudover blev forespørgslen slået op på forskellige sider på Facebook (jf. afsnit 4.2) og af den grund kan det antages, at udbrændte individer, som er sygemeldte eller fritstillede fra deres arbejdsplads, ikke har modtaget forespørgslen ad de veje og måske heller ikke har den samme aktivitet på Facebook som andre ikke-udbrændte individer.

Det er ligeledes værd at have in mente, at på trods af, at størstedelen af samplet scorer højt på neuroticisme, hvilket sætter dem i risikozonen for udbrændthed, tyder det på, at de har de demografiske modvirkende forhold på deres side i denne undersøgelse. Som det blev illustreret i afsnit 3.1, er gennemsnitsalderen cirka 43 år og størstedelen af samplet er gifte/samboende og derudover har de i gennemsnit arbejdet på nuværende arbejdsplads i 6 år, men med en samlet gennemsnitsanciennitet på næsten 12 år. Alle disse forhold, som størstedelen af samplet besidder, er alle forhold, som tidligere er blevet beskrevet som havende en beskyttende effekt i forhold til udviklingen af udbrændthed. Da udbrændthed typisk opstår i de første år på arbejdsmarkedet, kan den høje anciennitet blandt respondenterne dermed betyde, at ”de svage er luget ud”; dvs. de individer, som var i risikozonen for udbrændthed, ikke er med i undersøgelsen, da de enten er brændt ud eller har skiftet arbejdsområde, hvilket betyder, at dette sample består af ”overlevende”.

Som det er skrevet tidligere i dette afsnit scorede samplet under middel i ekstroversion og over middel i neuroticisme. Derudover scorede samplet en del under middel på faktorerne venlighed (8,44) og samvittighedsfuldhed (9,32), og for den sidste faktor – åbenhed – scorede de ligeledes under middel (10,26). Der har under hele specialeforløbet været en ubevidst fordom, om hvilken type individer, som arbejder inden for den ønskede målgruppe; psykisk syge eller fysisk handicappede individer. Derfor overrasker den personlighedsprofil, som er kommet til syne i afsnit 5.7; specielt den lave score på venlighedsfaktoren. Grunden til, at netop denne faktor er årsag til den største forbløffelse er fordi, venlige individer er karakteriseret af en altruistisk og omsorgsfuld adfærd mod andre individer (jf. afsnit 2.4.2). Det er ligeledes individer, som ifølge Daniel Nettle (2005) er samarbejdsvillige, tillidsfulde og empatiske og samtidig er det individer, som er disponerede til at have opmærksomhed på og føling med andres mentale tilstand og endnu vigtigere, at de er i stand til at inddrage denne i adfærdsmæssige valg (Nettle, 2005). Det er præcis sådan en karakteristik, som den fordom, som herskede i specialet, gik på i forhold til de ansatte, der arbejder med psykisk syge og fysisk handicappede mennesker; at de er om-

sorgsfulde, empatiske og i stand til at opdage klienternes mentale tilstand og inddrage denne i adfærdsmæssige beslutninger. Derfor undrer under middel scoren for venlighed, da individer med en lav score i denne faktor ifølge Nettle typisk vil være mindre tilbøjelige til at stole på eller hjælpe andre individer og samtidig være mere tilbøjelige til at være kolde eller antagonistiske. Det er ligeledes individer, som har færre harmoniske interpersonelle forhold. Det er dog vigtigt at påpege, som nedenstående citat af Nettle (2005) viser, at individer med lav scoring i venlighed rent faktisk er i stand til at finde ud af andre individers mentale tilstand, men de er dog ikke synderligt interesserede i den.

“[...] that is, being low in Agreeableness is not about *not being able* to work out the mental states of others, as autism is. It is about not being particularly *caring* about the output of that computation.” (Nettle, 2005, p. 172).

Betragtes selve pointfordelingen for venlighed (jf. tabel 5.7.2a i afsnit 5.7.2), vækker denne en bekymring i forhold til karakteristikkene af venlighed af Nettle (2005). Citatet nedenfor er Nettles opsummering over, hvorledes han generelt anser faktoren venlighed.

”I contend that the Agreeableness dimension is essentially the dimension of how other-regarding you are, with low scorers (like psychopaths) weighing others’ interests close to zero and high scorers weighting them pretty highly” (Nettle, 2005, p. 174).

Der er 17 respondenter i denne undersøgelse, som scorer henholdsvis 4 og 5 point og med in mente, at 4 er den laveste muligt opnåelige score i venlighedsfaktoren er dette stærkt bekymrende set i lyset af, hvilken type respondenter, der er i undersøgelsen. Specialets målgruppe, som er ansatte, der arbejder med psykisk syge og fysisk handicappede individer, indebærer en bred faggruppe; pædagoger, sygeplejersker, social og sundhedsassistenter, ergoterapeuter, psykologer blot for at nævne et udsnit. Som skrevet tidligere herskede der en fordom om, hvilke karakteristika sådanne besidder, hvilket er den direkte modsætning af, hvad en lav venlighedsscore ifølge Nettle er karakteriseret af. Nettle går derudover så langt som at kalde ekstremt lavt scorende for psykopater. Denne diagnose bliver dog ikke tillagt nogle af respondenterne i dette speciale, men det anses for forbløffende, at individer i de professioner, som er repræsenteret her i undersøgelsen scorer så lavt på denne faktor, som er tilfældet. Det vækker ligeledes forundring over, at individer, som i kraft af deres personlighed ikke

er synderligt rettet mod andre mennesker, vælger professioner, hvor dette er en nødvendighed.

Der blev i specialet søgt efter en mulig forklaring på denne overraskende lave score. Der blev undersøgt, om der var en alderstendens i forhold til, hvem der scorede lavest, om der eventuelt var fejl i designet eller om spørgsmålene i IPIP20 kunne fejltolkes dog uden at komme frem til en egentlig forklaring. Efter denne grove "fejlsøgningsproces" blev det overvejet, om respondenterne muligvis kan anse spørgsmålene for venlighed i et andet lys end det intenderede. Fordelingen af venlighed blev sat op overfor enkelte spørgsmål fra CBI'ens klientrelateret udbrændthed, hvilke alle indikerer en form for modvilje for klienterne. Hensigten med dette var at undersøge om den kynisme, som den lave venlighedsscore indikerer, ligeledes er fremherskende i disse spørgsmål. Spørgsmålene "*Føler du, at det er belastende at arbejde med klienter*", "*Føler du, at det er frustrerende at arbejde med klienter*" samt "*Er du træt af at arbejde med klienter*" blev udvalgt. Overraskende nok er besvarelserne til disse spørgsmål overvejende positive, hvilket står i kontrast til den karakteristik af lavt scorende venlige individer, som fremgik tidligere i denne diskussion. Denne kontrast mellem, hvad en lav score i venlighed indikerer samt den overvejende positive angivelse til overstående spørgsmål fra CBI skalaen "klientrelateret udbrændthed", kan muligvis betyde, at respondenterne har forstået spørgsmålene i IPIP20 anderledes end intenderet. En mulig forklaring er således, at de har besvaret IPIP20 spørgsmålene ud fra en faglig diskurs, hvor en positiv tilkendegivelse vil kunne betyde manglende professionalisme i forhold til klienten. Det kan dermed betyde, at når en respondent har angivet et negativt svar til spørgsmålene for venlighedsfaktoren, så er det ikke fordi, de oprigtigt er følelseskolde og ligeglade med deres klienter, men snarere besidder en professionel diskurs og distance til deres klienter. Hvis dette er tilfældet, betyder det ydermere, at venlighedsfaktoren dermed ikke måler det, der var hensigten; den måler dermed ikke et personlighedstræk, men derimod en form for professionel distance til typisk sårbare klienter.

Det tyder dermed på, at ovenstående argumentation for, hvorfor respondenterne scorer så lavt i venlighed, mere handler om professionel distance end et egentligt udtryk for personligheden; det virkede også ganske usandsynligt at samtlige respondenter skulle være disse følelseskolde og ikke særligt omsorgsfulde individer. Det leder dog også videre til en diskussion om, hvor valid venlighedsfaktoren der-

med er i denne undersøgelse, hvis ovenstående er tilfældet. Der opnås ej heller en normalfordeling i venlighedsscoren.

Der hersker dog en forståelse i dette speciale for, at et individ er meget mere end blot et enkelt træk på en femfaktormodel og resultaterne var blevet mere nuanceret, hvis det var undersøgt for hver enkelt respondent. Det var dog forventet, at scoringen på netop dette venlighed med de respondenter, som er målgruppen (jf. afsnit 4.1), ville være over middel og de andre faktorer ville være mere flydende omkring middelværdien.

Hvad betyder denne undersøgelses resultater så for den eksisterende teori vedrørende udbrændthed og personligheden? Det er kun for faktoren ekstroversion, at det har været muligt, at direkte styrke specialets hypotese. Dette har dog ikke været tilfældet for de resterende personlighedsfaktorer, dels fordi de i neuroticisme ikke udviste højere niveauer af udbrændthed, men også fordi selve personprofilen over dette sample var meget skæv i den lavt scorende retning. Betragtes forskningen for udbrændthed og personlighed er det iøjefaldende, at ikke en eneste undersøgelse har anvendt CBI'en i relation til femfaktor modellen, men tværtimod MBI'en, som blev fravalgt til dette speciale. De generelle forskningsresultater for femfaktor modellen og MBI'en handler derudover mere om, at hver personlighedsfaktor påvirker én af de tre komponenter i udbrændthedsdefinitionen mere end en generel påvirkning af de tre komponenter samlet. Det kunne dermed være interessant ved fremtidig forskning at undersøge om dette speciales respondenter følger de forskningsmæssige tendenser i forhold til udbrændthed og femfaktor modellen, men hvor der anvendes MBI'en frem for CBI'en.

6.1.1 Opsummering af diskussion af personlighed

Hypotesen for ekstroversion er således i dette speciale blevet styrket, da langt over halvdelen af de ekstroverte respondenter ikke udviser nogle tegn på udbrændthed. Det var dog omvendt ikke muligt hverken at styrke eller afvise hypotesen for neuroticisme, da tallene ikke viste en klar tendens. Ud fra disse hypoteser blev det diskuteret om det i realiteten er realistisk, at udbrændte individer ville deltage i undersøgelsen. Selve personlighedsprofilen, som samplet besidder, overrasker på faktoren venlighed, da karakteristikken af denne faktor synes at modarbejde det fagområde, som respondenterne befinder sig indenfor.

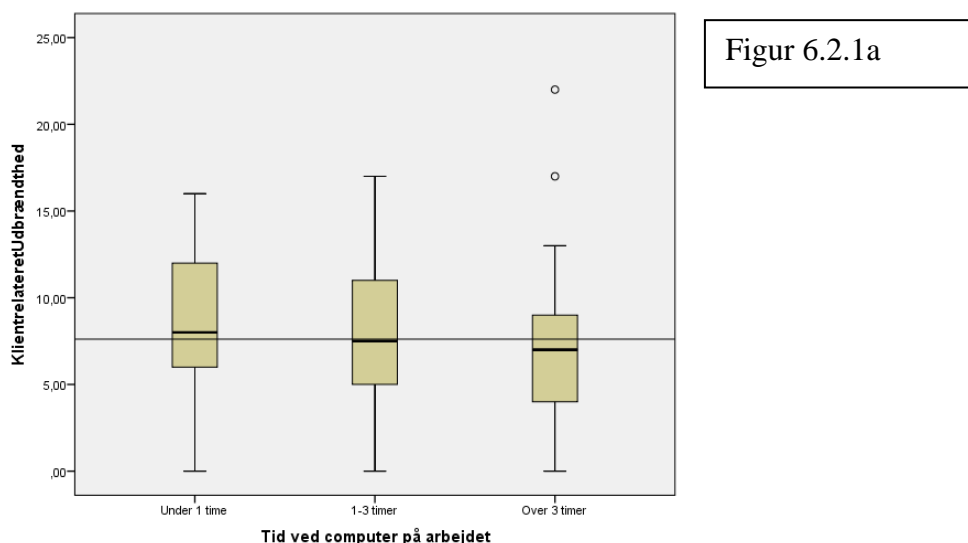
6.2 Diskussion af arbejdsmiljø

Der vil i det følgende foreligge specialets diskussion vedrørende arbejdsmiljø. Dette begreb dækker over mange af undersøgelsens facetter så som fysisk og socialt arbejdsmiljø, organisation, motivation med flere. Disse facetter vil blive diskuteret for sig for at holde specialets opbygning samt sikre overskuelighed i diskussionen.

6.2.1 Diskussion af fysisk arbejdsmiljø.

Ifølge arbejdstilsynets At-vejledning⁵ fra 2008 spiller indretning og inventar en stor rolle i medarbejderens oplevelse af arbejdet. Først og fremmest skal arbejdsmiljøet tillade medarbejderen at udføre sit arbejde i hensigtsmæssige arbejdsstillinger (Arbejdstilsynet, 2008).

Dette speciale har, som tidligere nævnt, fundet, at cirka 66 % af de ansatte til dagligt bruger over en time ved computeren, heraf 25 % over tre timer. På baggrund af forskning på området jf. afsnit ”2.2.2.1 De fysiske forhold” forventes det, at meget tid ved computeren kan resultere i et lavere niveau af udbændthed jf. hypotese 1.d, afsnit 3.2. Resultaterne for denne undersøgelse understøtter denne hypotese. Der blev blandt andet fundet en signifikant negativ korrelation mellem tid ved computeren og klientrelateret udbændthed. Dette resultat er interessant, da det konkluderer, at jo mere tid, respondenterne bruger ved computeren, jo mindre scorer de i klientrelateret udbændthed, hvorfor resultatet understøtter dermed specialets hypotese 1.d, hvilket er forsøgt illustreret i boksplottet herunder.



⁵ Almen Trivsel vejledning fra Arbejdstilsynet.

På trods af det forventede resultat, skaber det dog alligevel en undren, og rejser endvidere spørgsmålet om, hvorfor det administrative arbejde ved computeren kan være hæmmende for udviklingen af klientrelateret udbrændthed.

Pernille Tufte, Thomas Clausen & Vilhelm Borg undersøgte i 2008 seniomedarbejderes oplevelser af psykisk nedslidning i den danske ældrepleje. Gennem fokusinterview beskrev medarbejderne blandt andet, at de oplevede et stigende krav til dokumentation, og beskrev direkte, at de blev: *"[...]bombarderet konstant med kvalitetsstandarder, kvalitetsnormer, øget krav hele tiden, bureaukratiske krav om dokumentation og skriven i skemaer hist og pist, og arbejdsgange der bliver besværliggjort"* (Tufte et al., 2008, p. 83-84). Dette stigende krav til dokumentation er generelt for arbejdet med mennesker og de ansatte i specialets målgruppe bruger også flere timer på arbejdsrelaterede opgaver ved computeren. Dog kan det antages, at ansatte, der vælger en karriere med tæt kontakt til mennesker, der lider af psykisk sygdom eller fysiske handicaps, netop har valgt denne retning på baggrund af den interpersonelle kontakt. Dette problem bliver også beskrevet af seniomedarbejderne i Tufte og kollegaers interview, hvor en medarbejder udtaler: *"Jeg elsker mit arbejde, det jeg ikke elsker er alt det her papirarbejde og skriven op ad stolper og ned ad døre"* (ibid., p.84). Konsekvensen af disse stigende dokumentationskrav burde derfor være emotionelt drænede ansatte, der ikke får de stimuli ud af deres arbejde, som de forventer.

Det er dog tydeligt, at dette ikke er tilfældet for målgruppen, som dette speciale har undersøgt. Når der kigges nærmere på boksplottet illustreres et tydeligt fald i udbrændthedsniveau, hvilket som sagt betyder, at jo mere tid, de ansatte bruger ved computeren, jo mindre niveau klientrelateret udbrændthed har de, hvilket understøtter hypotesen. Årsagen til dette kan være helt banal. Jo mere tid de ansatte bruger ved computeren, jo mindre tid bruger de sammen med klienterne, hvilket naturligt kan skåne dem fra mange hårde kampe og emotionel udmattelse, hvorfor de ikke er lige så udbrændte som deres kollegaer, der ikke tilbringer lige så mange timer ved computeren. Computeren kan derfor ud fra disse resultater fungere som et mentalt pusterum og distance fra belastninger, hvilket således har en præventiv funktion. Hvis denne tendens er generel for alle ansatte, der arbejder med mennesker, der lider af psykisk sygdom eller fysiske handicaps, kan netop dette være en fortrøstningsfuld tendens, da kravene for dokumentation og online kommunikation fortsat er stigende.

I forlængelse af den vigtige rolle af de fysiske rammer samt behovet for sikkerhed i arbejdet kan det antages, at tilstedeværelsen af et personalerum kan modvirke udviklingen af stress og udbændthed. Dog blev der ikke målt nogen signifikante resultater for dette, hvorfor et personalerum i dette tilfælde ikke har betydning for udviklingen af stress eller udbændthed.

Det sidste element i undersøgelsen af det fysiske arbejdsmiljø er de ansattes egne vurderinger af kvaliteten af det fysiske arbejdsmiljø. Resultaterne viste, at kun cirka 52 % af respondenterne ville vurdere kvaliteten af deres fysiske arbejdsmiljø god, cirka 41 % vurderede nogenlunde og 7 % mente, at kvaliteten var dårlig. Dette spørgsmål havde til hensigt at få de ansatte til at reflektere over deres overordnede indtryk af de fysiske rammer på arbejdet, hvorfor resultaterne af dette også vil afspejle en helhedsfølelse. Da netop det fysiske arbejdsmiljø i dette speciale også vurderes til at have en væsentlig betydning for den oplevede trivsel på arbejdet, blev det forventet, at vurdering af kvaliteten af fysisk arbejdsmiljø og udviklingen af stress og udbændthed vil have stor sammenhæng.

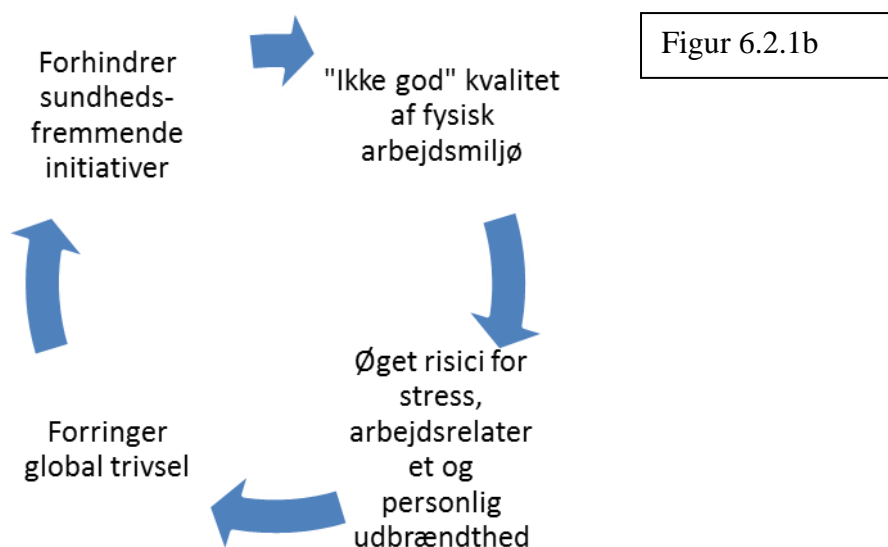
Resultaterne viste, at der var en statistisk sikker, men dog svag korrelation mellem kvaliteten af fysisk arbejdsmiljø og udviklingen af stress, hvilket støtter specialets hypotese 1.a vedrørende stress (jf. afsnit 3.2). Hele 27,2 % af de, der vurderede kvaliteten af deres arbejdsmiljø god, havde et lavt eller intet stressniveau. Modsat viste resultaterne også, at kun 10,8 % af de, der vurderede kvaliteten af det fysiske arbejdsmiljø ”ikke god” dvs. nogenlunde eller dårlig havde lavt eller intet stressniveau. Disse resultater kan indikere, at hvis de fysiske aspekter af arbejdsmiljøet bliver vurderet gode af de ansatte, vil risikoen for at udvikle stress blive reduceret med cirka 16 %.

Det blev endvidere forventet i hypotese 1.a, at der fandtes en sammenhæng mellem vurderet kvalitet af fysisk arbejdsmiljø og udbændthed, hvilket blev fundet for både arbejdsrelateret og personlig udbændthed. Der blev dog ikke fundet nogen signifikant sammenhæng mellem vurderet kvalitet af fysisk arbejdsmiljø og klientrelateret udbændthed. Dette betyder, at hypotese 1.a vedrørende udbændthed kun kan støttes for personlig og arbejdsrelateret udbændthed. Resultaterne viste endvidere, at hele 37 % af de ansatte, der vurderede kvaliteten af det fysiske arbejdsmiljø god, ligger i den laveste kategori for arbejdsrelateret udbændthed, hvorimod kun 17,6 % af de, som vurderede kvaliteten til ”ikke god” ligger i denne laveste gruppe for udbændthed. Dette indikerer, at hvis de ansatte vurderer kvaliteten af

deres fysiske arbejdsmiljø godt falder deres risiko for at udvikle arbejdsrelateret udbrændthed med knap 20 %.

Her blev også fundet en moderat signifikant korrelation mellem personlig udbrændthed og kvaliteten af fysisk arbejdsmiljø. Resultaterne viste, at 17,2 % af de ansatte, der oplever et fysisk arbejdsmiljø af god kvalitet scorer i den laveste gruppe i udbrændthedsskalaen. Modsat dette tilhørte kun 4 % af de, der angav ”ikke god” kvalitet af fysisk arbejdsmiljø den laveste gruppe i skalaen.

Det blev desuden fundet, at det ikke er tilgængeligheden af personale- rum, der er afgørende for den psykiske trivsel, men derimod den generelle opfattelse af kvaliteten af de fysiske arbejdsmiljømæssige rammer, der spiller en stor rolle. Ud fra disse resultater kan det derfor antages, at oplevelsen af en ”ikke god” kvalitet af fysisk arbejdsmiljø, påvirker den psykiske sundhed i en negativ retning, sådan at risiko for udvikling af stress, arbejdsrelateret og personlig udbrændthed stiger. Disse tilstande kan endvidere medføre forringet global trivsel, som kan forhindre initiativer, der kan forbedre disse fysiske elementer, hvilket gør processen cirkulær, som illustreret i figur 6.2.1b herunder.



6.2.2 Diskussion af de psykiske belastninger

Resultaterne fra de psykiske belastende forhold i arbejdsmiljøet inkluderer vold og arbejdspress. Disse resultater viste blandt andet, at over 35 % af de ansatte i denne målgruppe dagligt eller flere gange om måneden oplever trusler om vold. Trusler om vold kan være særligt psykisk nedbrydende (Graversgård, 2011) og som tidligere nævnt i afsnit 2.2.2.2 følger ofte alvorlige psykiske problemer, når en ansat udsættes

for vold eller trusler om vold i arbejdet. På trods af forudsætninger om, at vold fører til stress hos den ansatte, er dette ikke fundet i dette speciale. Der blev ikke fundet signifikante forhold i hverken sammenhængen af stress eller udbrændthed. Dog viser resultaterne, at over 55 % af de ansatte i målgruppen oplever reel vold dagligt eller flere gange om måneden. Dette betyder, at der findes langt flere ansatte i målgruppen, der oplever reel vold end trusler herom i deres daglige arbejde.

I forbindelse med denne tendens i resultaterne opstår der to grundlæggende spørgsmål; hvorfor er de ansatte ikke stressede eller udbrændte, når de oplever så meget vold i deres arbejde? Og hvorfor oplever de mere reel vold end trusler herom? For det første skal det tages in mente, at undersøgelsen i dette speciale ikke er designet til at indfange alle mulige psykiske reaktioner; kun stress og udbrændthed. Af samme årsag kan volden godt have en negativ psykologisk konsekvens, som ikke kan indfanges i dette speciale; for eksempel i form af depression, og da vold som nævnt i afsnit 2.2.2.2 øger risiko for udvikling af netop denne tilstand med 45 % for kvinder, kan dette derfor også være tilfældet for specialets målgruppe. En anden årsag kan være de ansattes alder og anciennitet. Gennemsnitsalderen for de ansatte er næsten 43 år, og den gennemsnitlige anciennitet er over 11 år, hvilket indikerer, at der er tale om ansatte, der er yderst rutinerede i deres fag. Der kan endda være tale om "survivors", der af en eller anden årsag har "overlevet" de hårde forhold så længe, at de ikke oplever vold som andet end arbejdsvilkår.

Det er desuden, som nævnt i afsnit 6.1, et vilkår for dette speciale, at den gruppe, som lider mest under stress eller udbrændthed ikke er i stand til at besvare spørgeskemaet, da de simpelthen ikke har energien til det. Af denne årsag findes det naivt at antage, at vold i hverdagen ikke fører til stress eller udbrændthed, men i stedet tage in mente, at årsagen til den udeblivende sammenhæng sandsynligvis kan findes blandt de udeblivende ansatte.

Hvorfor oplever de ansatte mere reel vold end trusler om vold i deres arbejde? Der kan være flere forskellige forklaringer på denne tendens. Det er ikke helt tydeligt, hvordan målgruppen, som de ansatte arbejder med, ser ud. Da kravene for deltagelse i undersøgelsen har været meget brede; arbejde med mennesker, der lider af psykisk sygdom eller fysiske handicaps, er selve funktionsniveauet for klientellet ikke tydeligt. Det kan variere fra mennesker, der er meget velfungerende mentalt, psykisk og fysisk til mennesker, der lider af svære personlighedsforstyrrelser, tunge psykoser eller multihandicaps uden evnen til at kommunikere. Disse svært

psykisk syge mennesker eller mennesker med meget svære handicaps, kan for det første have problemer med at formulere en tydelig trussel eller sende advarsler inden en egentlig voldelig adfærd og kan desuden have problemer med impuls kontrol, hvorfor den voldelige adfærd vil være den første og eneste løsning til et problem for klienten.

Resultaterne for arbejdspress viste, at næsten halvdelen (49,6 %) af de ansatte enten ofte eller altid føler sig pressede og kun 22,4 % svarer, at de sjældent eller aldrig er pressede. Det findes ikke overraskende, at en stor del af de ansatte ofte eller altid føler sig pressede. Denne tendens er efterhånden blevet et velkendt vilkår for arbejdet med mennesker. Her kan blandt andet nævnes de ansatte i psykiatrien, som længe har forsøgt at råbe op om opmærksomhed på dette område. Specielt kritikken fra de ansatte på de psykiatriske ambulatorier i Danmark oplever at blive pressede i så høj grad, at de ansatte føler sig tvunget til at prioritere kvantitet i stedet for kvalitet i behandlingen af de psykisk syge (Brandstrup, 2014). *"Det stresser mig, at jeg sidder og tænker på ydelser i stedet for, om jeg har ydet et godt stykke arbejde i forhold til mine patienter."* (Ergoterapeut Anette Stegler in Brandstrup, 2014). Også i det generelle omsorgsarbejde findes der et øget pres, som påvirker de ansatte, og ikke mindst dem, der har brug for omsorgen (Dybbroe, 2006). Det er dog heller ikke nogen overraskelse, at der blev fundet en signifikant sammenhæng mellem arbejdspress, arbejdsrelateret udbrændthed og stress. Der blev dog også fundet en signifikant sammenhæng mellem arbejdspress og personlig udbrændthed, hvilket kan virke en anelse påfaldende. Årsagen til dette kan dog være, at arbejdspresset er så stort, at det rammer individet på et universelt plan.

Dét at vælge en karriere indenfor arbejdet med mennesker, der lider af psykisk sygdom eller fysiske handicaps betyder, at den ansatte gennem den sociale kontakt får tilfredsstillt et vigtigt behov. Dette behov kan variere mellem alt fra behov for at føle sig nyttig eller behovet for at yde en god gerning til behovet for at føle sig mere heldig end klienten. Hvad end behovet måtte være, bliver det på grund af arbejdspresset ikke længere tilfredsstillt, hvorfor der kan opstå udbrændthed.

6.2.3 Diskussion af socialt arbejdsmiljø

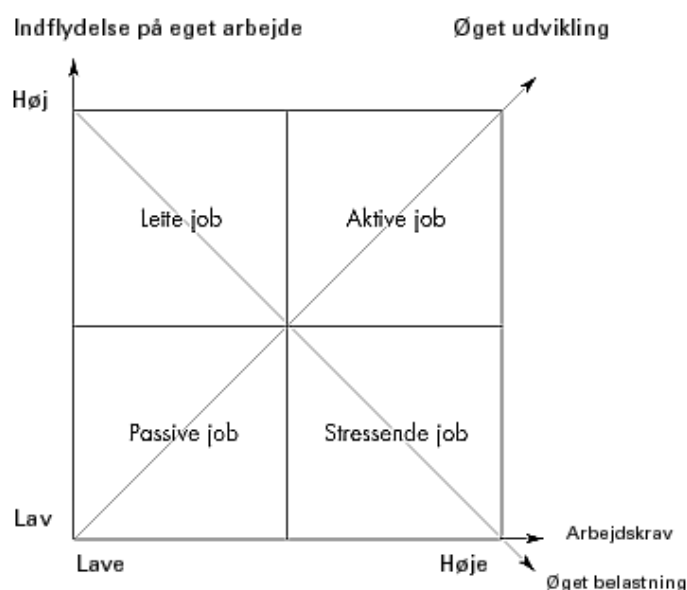
Resultaterne for kollegialt sammenhold viste, at næsten 80 % af de ansatte gav udtryk for at have et godt eller meget godt sammenhold med deres kollegaer, hvorimod

11 % angav et ringe eller meget ringe sammenhold. Det blev forventet i hypotese 1.b (jf. afsnit 3.2), at det kollegiale sammenhold har en modvirkende indvirkning på udviklingen af både stress og udrændthed, hvilket også er tilfældet for personlig og arbejdsrelateret udrændthed samt stress, dog ikke for klientrelateret udrændthed. Dette støtter således speciales hypotese 1.b.

Som tidligere nævnt i afsnit 2.2.2.3, kan de kollegiale forhold virke fo-rebyggende og endda helende på den psykiske sundhed og da næsten 80 % af re-spondenterne i dette speciale har gode eller meget gode kollegiale forhold, kan dette netop spille en præventiv rolle i udviklingen af stress og udrændthed. Det findes derfor overraskende, at der i dette speciales resultater ikke blev fundet en sammen-hæng mellem kollegialt sammenhold og klientrelateret udrændthed. Det er undren-de at de givtige egenskaber ved det sociale arbejdsmiljø ikke viser sig i denne dimen-sion, da teorien foreskriver, at kollegaer også vil kunne give den ansatte fornyet energi og perspektiv vedrørende klienterne. Det har på nuværende tidspunkt ikke været muligt at finde en forklaring på denne overraskende tendens.

6.2.4 Diskussion af organisatorisk arbejdsmiljø

Dette speciale har som nævnt fundet, at 21,7 % af de ansatte vurderer deres ledelse ret ringe eller meget ringe og hele 78,3 % mener, at ledelsen er meget god eller no-genlunde.



Figur 6.2.4a

Det blev forventet i hypotese 1.c (jf. afsnit 3.2), at ledelse har en sammenhæng med udvikling af stress og udrændthed, da ledelsen ofte repræsenterer de krav på arbej-

det, som den ansatte skal forsøge at leve op til. Der blev fundet en signifikant sammenhæng mellem ledelse, stress og alle former for udbrændthed, hvilket støtter hypotese 1.c.

Dette kan forklares ud fra Robert Karaseks krav og kontrol model (1979), som illustreres i figur 6.2.4a herover. Karasek beskæftiger sig med miljømæssige faktorer i et arbejdspsykologisk regi. Han argumenterer for, at der skal distinkteres i mellem to forskellige niveauer, når der beskæftiges med arbejdsmiljø på det individuelle plan. Først nævnes arbejdskrav, der direkte er pålagt individet, dernæst måden, hvorpå individet vælger at imødekomme disse krav (Karasek, 1979). Den model, som Karasek anbefaler, foreslår derfor, at psykiske belastninger er resultatet af arbejdskrav og graden af individuel frihed til at håndtere disse krav. Denne frihed beskrives senere som kontrol (ibid.). Krav og kontrolmodellen er udarbejdet som et overskueligt arbejdsinstrument, hvor de psykiske krav spænder fra lavt til højt niveau og refererer til intensiteten af de psykologiske faktorer, der kan igangsætte centrale stressreaktioner (Karasek, 1979; Theorell & Karasek, 1996; Agervold, 1998c). Beslutningsspillerummet repræsenterer kontrolaspektet og dette findes også i enten højt eller lavt intensitetsniveau. Denne faktor består både af udnyttelse af personlige ressourcer og beslutningsautoritet, som er den mulighed, der foreligger for kontrol på arbejdspladsen. (For grundig gennemgang af teorien kan der henvises til Juul og Jepsen, 2014).

Når hele 21,7 % af de ansatte derfor vurderer deres ledelse til tvivlsom eller ringe, kan det sandsynligvis afspejle lederens evne til at formidle og opstille de krav, som den ansatte skal leve op til. Hvis kravene enten bliver for høje, for lave eller udefinerbare, vil den ansatte ikke kunne tilpasse sine ressourcer til kravene, hvilket kan antages at være særligt emotionelt drænende og kan endvidere forklare sammenhængen til udviklingen af udbrændthed.

Resultaterne for arbejdsroller viser dog overraskende, at hele 90,7 % af respondenterne føler, at deres arbejdsroller enten er klare eller meget klare og kun 9,3 % føler, at rolleforventningerne enten er uklare eller meget uklare. Disse resultater er interessante set i forhold til resultaterne omkring den ret ringe eller meget ringe ledelse. Modsat tidligere argument kan den negative holdning omkring ledelsen derfor ikke skyldes manglende evne til formidling af kravene, men derimod kan problemet være graden af de formidlede krav. Denne tendens i resultaterne kan muligt forklares med den stigende mængde af love, regler og retningslinjer, der præger ar-

bejdet med mennesker. Som tidligere nævnt i afsnit 6.2.2 er netop disse retningslinjer forbundet med dokumentationskravene til de ansatte og disse regler og love er sjældent udstedt af lederen selv, men derimod pålagt fra lovgivningen.

Den ringe eller meget ringe ledelse kan derfor skyldes andet en evnen til at formidle. Ifølge Tufte et al., (2008) giver seniormedarbejderne i den danske ældrepleje blandt andet udtryk for, at ledere nemt bliver modspillere i stedet for medspillere og generelt ikke er lydhøre overfor de problemstillinger, der opstår i hverdagen.

“Men der er også noget politisk i det, for alle de her tider, der bliver presset ned over hovedet på os. Altså syv minutter til det og tretten minutter til det, jamen det er slet ikke realistisk”. Interviewer: “Hvad siger ledelsen så, hvis I siger, at det ikke er realistisk?” “Så siger de som regel, at de ydelser, den borger kan tilkomme, de er sådan. Eller der kan ikke komme flere ydelser på”. (Tufte et al., 2008, p. 85)

Ledelsen selv bliver derfor ofte formidler af nogle meget klare og tydelige arbejdskrav, som de ikke selv har indflydelse på, hvorfor de heller ikke kan være fleksible og derfor meget nemt kan opleves som ringe og vage for de ansatte.

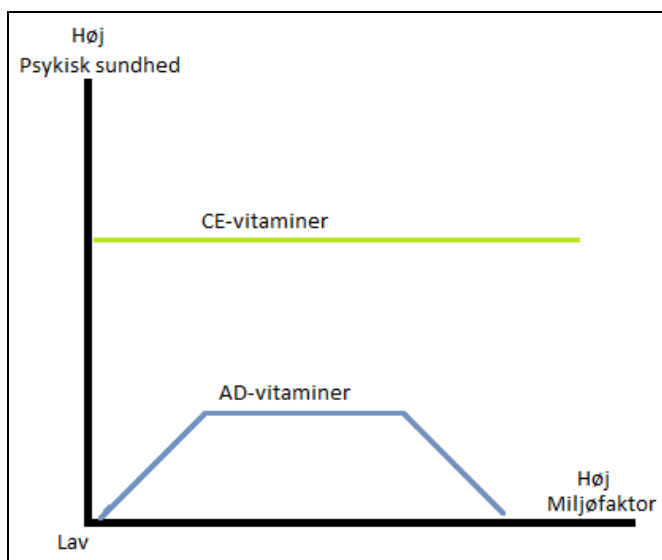
Resultaterne for graden af kontrol i arbejdet vurderes derfor også overraskende. Det blev fundet, at hele 91,3 % af de ansatte vurderer, at de enten har en del eller meget kontrol i arbejdet og kun 8,7 % rapporterer om lidt eller ingen kontrol i deres arbejde.

For at opsummere oplever næsten 22 % de ansatte en ledelse, der er ringe eller meget ringe, de oplever meget klare og tydeligt opstillede krav til deres arbejde og endvidere en stor grad af kontrol over eget arbejde. Dette rejser spørgsmålet: Kan der være for meget egenkontrol i arbejdet? Ifølge Karaseks krav og kontrolmodel oplever de ansatte et arbejde med meget høj grad af kontrol og meget høje krav, hvilket burde føre til et aktive jobs med øget udvikling.

Peter Warr opstillede i 1987 vitaminmodellen, hvor han opremsede ni forskellige miljømæssige forhold, der havde indvirkning på den psykiske sundhed. Disse var:

- Mulighed for kontrol
- Mulighed for at bruge færdigheder
- Målsætning/plan
- Variation
- Miljøet overskuelighed
- Økonomisk situation
- Fysisk tryghed
- Mulighed for social kontakt
- Social status

Warr beskrev disse arbejdsmiljømæssige faktorer i lighed med indtagelsen af vitaminer for at illustrere kompleksiteten af sammenhængen (Warr, 1987; Graversgård, 2011). Dette illustreres i figur 6.2.4b nedenfor.



Figur 6.2.4b

Mange vitaminer er nødvendige for sundheden, men kun op til et bestemt niveau, hvorefter de ikke længere har en påvirkning eller er decideret skadende. Det samme er gældende for miljøfaktorer på arbejdet; hvis de mangler, øges risici for psykiske belastningstilstande, men de har kun virkning op til et hvis niveau, hvorefter de endda kan virke skadelige i for store mængder (Alexson & Thylefors, 1993). Miljømæssige faktorer kan på samme måde som vitaminer opføre sig forskelligt. Nogle faktorer opfører sig derfor som C- og E-vitaminer, som blot mister effekt ved for stor mængde, hvorimod andre faktorer opfører sig som A- og D-vitaminer, som ved for stor påvirkning kan virke skadende og resultere i sygdom. Ud af de ni miljøfaktorer, som Warr opremser, tilhører kun økonomisk situation, social status og fysisk tryghed

CE-vitaminadfærd. De andre faktorer tilhører AD-vitaminadfærd (Warr, 1987; Graversgård, 2011).

Hvis det derfor antages, at en del af de ansatte i denne undersøgelse har for meget egenkontrol, vil det være naturligt, at ledelsen vil opleves som meget ringe, da de ansatte selv skal sætte grænser og styre deres arbejde. Dette kan endvidere ifølge Warrs teori have skadelige konsekvenser for de ansattes sundhed.

6.2.5 Diskussion af Motivation og udvikling i arbejdet

Resultaterne indikerede, at dette speciales respondenter udviste tegn på mere bekymrende grader af udbrændthed, hvilket skabte grobund for en interesse i, hvad der motiverer udbrændte individer til at fortsætte med at tage på arbejde. Udbrændthedsprocessen er som sagt karakteriseret af blandt andet en afstandstagen både privat og arbejdsmæssigt, kynisme og psykisk udmattelse (jf. afsnit 2.1.1), men resultaterne for mening og motivation indikerer dog, at hele 87 % af respondenterne mener, at deres arbejde i høj grad eller i meget høj grad er meningsfuldt. Denne overraskende tendens vil nu være genstand for diskussion.

En anden udtalelse, som respondenterne har besvaret omhandler, hvorvidt arbejdet er noget, der skal overstås og kun lønnen har betydning. Resultaterne for denne udtalelse viser, at cirka 80 % mener, at arbejdet ikke blot er noget, der skal overstås og kun lønnen har betydning. Denne udtalelse viste dog ingen statistisk sikker sammenhæng til udvikling af stress, men dog signifikante sammenhænge til alle former for udbrændthed. Til sammen skaber udtalelserne ”*Mit arbejde er meningsfuldt*” og ”*Arbejdet er noget, der skal overstås og kun lønnen betyder noget*” fundamentet for en diskussion af mening og motivation i arbejdet. Resultaterne for disse udtalelser viser en svag til moderat statistisk sikker korrelation til både stress og udbrændthed.

Når der tales om motivation, kan der skelnes mellem ekstrinsisk og intrinsisk motivation. Ekstrinsisk motivation er drevet af eksterne drivkræfter. Det kan blandt andet være i form af berømmelse, økonomisk gevinst eller endda udsigten til en straf. Intrinsisk motivation opstår internt. Motivationen kan her bestå i en følelse af velvære, tilfredshed eller det at opnå et personligt mål (Kiley, 2011). Netop denne distinktion mellem interne og eksterne motivatorer synes interessant i denne sammenhæng. Da resultaterne for ”*Arbejdet er noget, der skal overstås og kun lønnen*

betyder noget” viste, at 80 % af respondenterne var uenige, at de besidder en intrinsisk motivation, som endvidere kommer til udtryk i deres besvarelse af udsagnet ”*Mit arbejde er meningsfuldt*” som var stærkt positivt. Respondenterne i dette speciale synes dermed at motiveres i deres arbejde af en indre følelse af tilfredshed og velvære frem for en ydre pengeorienteret motivation.

Resultaterne omhandlende muligheden for udvikling i arbejdet viser endvidere, at næsten 90 % af respondenterne enten har gode eller meget gode muligheder for faglig og personlig udvikling i deres arbejde. De resterende 10 % mener, at de enten har begrænsede, få eller ingen muligheder for udvikling i arbejdet. Dette betyder, at der generelt for specialelets målgruppe findes gode eller meget gode muligheder for faglig og personlig udvikling.

Endvidere er det fundet, at kun cirka 43 % altid eller ofte får den supervision, som de mener, at de har brug for, hvorimod hele 26,7 % svarer, at de sjældent eller aldrig får supervision, når de har behov for den.

Supervision kan have en stor betydning for trivslen på arbejdet, og kan endda styrke faglig og personlig udvikling for den ansatte (Byriel & Damgaard, 1988; Graversgård, 1994). Det findes derfor tankevækkende, at 90 % af de ansatte mener, at de har gode eller meget gode muligheder for personlig og faglig udvikling, men kun 43 % modtager supervision, når der er behov for det. Da de ansatte angiveligt ikke betragter supervision som faglig og personlig udvikling, da de får rige muligheder for udvikling, men samtidigt ikke nok supervision. Denne tendens kan muligvis forklares ved en manglende forståelse for supervisionens formål og mange muligheder. For yderligere gennemgang af supervision som præventiv indsats henvises til afsnit 7.1.3.

Der findes desuden ifølge Ilona van Beek, Qiao HuYongkang, Wilmar B. Schaufeli, Toon W. Taris og Bert H.J. Schreursto (2011) tre grundlæggende psykologiske behov, som arbejdet kan dække. Behovet for forbundenhed, kompetence og ikke mindst autonomi. Behovet for forbundenhed dækker over behovet for positive sociale forhold med respekt og omsorg. Behovet til kompetence dækker over en søgen efter at opnå nye udfordringer og skabe resultater og slutteligt siger behovet for autonomi noget om graden af frihed til at træffe egne beslutninger. Hvis disse tre komponenter tilfredsstilles på arbejdet vil det føre til mening, velvære, motivation og vækst (van Beek et. al., 2011). Ud fra denne definition af arbejdets grundlæggende psykologiske behov kan graden af mening og motivation i arbejdet bunde i, at re-

spondenterne grundlæggende har meget gode kollegiale forhold, der kan tilfredsstille behovet for forbundenhed, gode udviklingsmuligheder, som kan dække behovet for kompetence og ikke mindst en stor grad af frihed og kontrol, der kan tilfredsstille behovet for autonomi. Ud fra dette perspektiv findes det naturligt, at respondenterne finder deres arbejde meningsfuldt.

6.2.6 Diskussion af det generelle arbejdsmiljø

I bevarelsen af hypotese 1 (jf. afsnit 3.2) blev arbejdsmiljøindekset som nævnt sammensat af de komponenter, som faktoranalysen tillod. Dette var blandt andet arbejdsroller, kontrol, udvikling, sociale forhold, ledelses samt arbejdspress. Resultaterne viste, at gennemsnittet for besvarelserne ligger på cirka 21 på en skala fra 0-64, hvor 0 er det bedst tænkelige arbejdsmiljø og 64 er det værst tænkelige. Tabel 5.6.6.d i afsnit 5.6.6 viser, at 91,3 % af respondenterne rapporterer om et godt eller meget godt arbejdsmiljø. Dog findes der stadig muligheder for forbedringer i arbejdsmiljøet, men overordnet kan det sammenfattes, at arbejdsmiljøet er overvejende positivt.

Der kan være flere årsager til, hvorfor respondenterne scorer en del over middel. For det første skal det have in mente, at processen, hvorigennem arbejdsmiljøindekset blev til, er baseret på en faktoranalyse, som på forhånd ekskluderede områder som for eksempel vold i arbejdet og uoverensstemmelser og netop disse områder var kritiske med cirka 35 %, der oplever trusler hver dag eller flere gange om måneden og cirka 55 %, der oplever reel vold hver dag eller flere gange om måneden. Der er endvidere cirka 63 %, der oplever mange uoverensstemmelser i deres arbejde. Disse resultater kunne muligvis tilføre et mere nuanceret billede af arbejdsmiljøet, men er på baggrund af faktoranalysen ekskluderet.

For det andet kan det rent faktisk antages, at deres arbejdsmiljø er godt. Beskæftigelsesminister Mette Frederiksen lancerede i 2012 initiativer for at forbedre psykisk arbejdsmiljø, og der blev derfor afsat 60 mio. kr. til netop disse tiltag i perioden fra 2013-2016 (Arbejdstilsynet⁶). Arbejdstilsynets tilsynsindsatser har derfor siden 2013 haft stort fokus på det psykiske arbejdsmiljø på virksomheder. ”*Indsætserne gennemføres inden for særligt nedslidningstruede brancher og nedslidnings-*

⁶ <http://arbejdstilsynet.dk/da/tilsyn/saerlige-indsatser-psyk.aspx>

truede jobgrupper, hvor følelsesmæssige krav, vold eller trusler om vold er mest udbredt.” (Arbejdstilsynet).

Som det kan aflæses ud fra tabel 6.2.6a nedenfor er der i 2013 gennemført tiltag målrettet mod plejehjem og hjemmehjælp samt i fængsler. I 2014 blev tiltagene gennemført for hospitaler, døgninstitutioner og p-vagter.

Tabel 2.6.2a

Branche	Startdato	Slutdato	Afsluttende status
Plejehjem og hjemmehjælp	1. april 2013	31. december 2013	Afsluttende status
Fængsler	1. april 2013	31. december 2013	Afsluttende status
Hospitaler (målrettet sygeplejersker og psykiatri)	1. januar 2014	31. december 2014	Afsluttende status
Døgninstitutioner	1. januar 2014	31. december 2014	Afsluttende status
P-vagter	1. januar 2014	31. december 2014	Afsluttende status
Daginstitutioner	1. januar 2015	31. december 2015	
Lærere	1. august 2015	31. december 2015	
Socialrådgivere	1. januar 2015	31. december 2015	

Netop tiltagene for hjemmehjælp, hospitaler og døgninstitutioner findes særligt interessante, da disse grupper tilhører specialets målgruppe.

Specialets undersøgelse blev lanceret den 5. november 2014, næsten halvandet år efter tiltaget for hjemmehjælpere blev igangsat og et lille år inde i kampagnen for psykisk arbejdsmiljømæssige tiltag for hospitaler og døgninstitutioner. Resultaterne for det generelle arbejdsmiljø kan derfor også afspejle en succes for indsatsområderne i denne målgruppe.

Dog findes det særligt interessant, at respondenterne i denne undersøgelse på trods af den høje score i generelt arbejdsmiljø og den massive mængde tiltag indenfor området stadig scorer højt i udbændthed. Som det fremgår i afsnit 5.3.1 prævalens, scorer 40,7 % af respondenterne i de to alvorligste udbændtheds kategorier i skalaen ”personlig udbændthed”, hvilket må anses for at være en foruroligende tendens. Hele 26,5 % af respondenterne scorer endvidere i de to alvorligste udbændtheds kategorier for skalaen ”arbejdsrelateret udbændthed” og 17,4 % i de to alvorligste udbændtheds kategorier for skalaen ”klientrelateret udbændthed”. Denne

sammenhæng kan muligvis forklares ved, at netop fordi Arbejdstilsynet har igangsat tiltag omkring psykisk arbejdsmiljø, er der opstået et stort fokus på området. De kan muligvis være midt i store omlægninger eller forbedringer af disse forhold, som endnu ikke har formået at påvirke den psykiske tilstand positivt. Netop disse mange tiltag, omlægninger og forbedringer var endvidere ofte forklaringerne, som fulgte afslag om deltagelse i undersøgelsen. Dog skal det tages in mente, at hele 13,9 % af respondenterne er fra Færøerne og derfor ikke har været en del af Arbejdstilsynets indsats.

Ud fra disse perspektiver synes det sandsynligt, at de respondenter, der har deltaget i denne undersøgelse generelt har godt arbejdsmiljø, dog med rige muligheder for forbedringer på områder, som efterhånden vil bidrage til forbedringer af den psykiske sundhed. Dette betyder endeligt at på trods af et godt arbejdsmiljø, opleves stadig en stor forekomst af udbændthed blandt specialets respondenter (jf. afsnit 5.2 & 5.3.1), hvilket derfor ikke støtter hypotese 1. På trods af denne afvisning af hypotesen findes det dog alligevel naivt at tro, at arbejdsmiljøets kvalitet overhovedet ikke har en betydning for udviklingen af stress og udbændthed.

Herunder vil foreligge nogle konkrete indsatsområder i forhold til forbedring af arbejdsmiljøet samt modvirkningen af stress og udbændthed.

7.0 Præventiv Indsats

Dette speciale har forsøgt at undersøge udbændthed og hvordan udviklingen af dette forholder sig til personlighed og arbejdsmiljø. I løbet af dette er det blandt andet blevet fremhævet, hvilke faktorer i arbejdet, som sætter et individ i risikozonen for at udvikle stress og senere hen udbændthed. Der er ligeledes både i dette speciale samt i Juul og Jepsen (2014) lagt vægt på, at forskning har påvist, at forskellige demografiske forhold ligeledes modvirker udbændthed; civilstatus, børn, alder med flere. I afsnit 5.2 og 5.5 blev det præsenteret, hvor mange respondenter, som viser tegn på udbændthed og stress samt hvor alvorligt. For at disse resultater ikke blot skal stå alene, vil det følgende afsnit fokusere på forebyggelse af udviklingen af stress og udbændthed, således at tallene i fremtiden forhåbentligt vil være lavere end tilfældet i dag

7.1 Hvorfor forebygge?

Udbrændthed er en bekostelig affære både for individer såvel som for arbejdsgiveren og samfundet (Bährer-Kohler, 2013). Ifølge både Maslach og Baldursson kan en fuldt udviklet udbrændthed ikke behandles (Baldursson, 2009), hvilket gør forebyggelse essentielt. Forskning foretaget inden for EU indikerer, at 50-60 % af alt fravær fra arbejdet er relateret til stress på arbejdspladsen (Cox et al., 2000, in Bähler-Kohler, 2013). For at sætte et konkret beløb på, hvor bekosteligt udbrændthed og stress er for samfundet, blev det i år 2002 estimeret, at den årlige økonomiske bekostning af arbejdsrelateret stress i EU 15 ligger på omkring 20.000 millioner Euros (Bähler-Kohler, 2013). Dette beløb er nu 13 år gammelt, men det er højst sandsynligt ikke blevet mindre. Inkluderes de tal for stressudviklingen i Danmark, som blev præsenteret i afsnit 2.3.1, er det argumentation nok for, hvorfor en forebyggende indsats mod stress og udbrændthed er så essentiel i bekæmpelsen af dette problem. Nedenfor vil der foreliggende forslag til forebyggende indsatser opdelt efter område.

7.1.1 Arbejdspladsen

I forhold til de risikofaktorer, som blev listet både i afsnit 2.2.2, ses det, at selve arbejdspladsen er en stor risikofaktor i sig selv. Dette gør den til den mest oplagte kandidat for ændring. Ifølge Graversgård (1994), er det mangler i arbejdsorganisationen, ledelsen samt defineringen af målsætningen, som er de væsentligste årsager til udviklingen af udbrændthed end de mere personlige, individuelle problemer. Han påpeger ligeledes, at det også er de organisatoriske problemer i stedet for selve arbejdet samt jo mere bureaukratisk arbejdspladsen er organiseret, som er de største risikofaktorer for udvikling af udbrændthed (Graversgård, 1994). Der er således ifølge Graversgård oplagte muligheder for gennem en organisationsudvikling at ændre på sådanne bureaukratisk og fejludviklede organisationer her i blandt at give de ansatte indflydelse og kontrol over deres egen arbejdssituation og samtidig inddrage dem i øget omfang i udviklingen af deres arbejde. Sådant et tiltag er tvetydigt; det vil både sikre en bedre kvalitet i arbejdet, men det vil ligeledes forbedre arbejdsmiljøet (ibid.).

Når den politiske og administrative ledelse på en arbejdsplads skal træffe beslutninger om blandt andet arbejdsfordelingen på det pågældende sted, så kan de rette beslutninger inden for dette område være med til at skabe sammenhæng mellem forventninger og de konkrete arbejdsopgaver, således at de ansatte ikke fast-

låses i en utilfredsstillende rolle. Ved at velinformere og give de ansatte mulighed for at lære nyt og via variation i arbejdet, kan udbændthed på den måde modvirkes på arbejdspladsen (Graversgård, 1994).

På arbejdspladser, hvor der arbejdes med mennesker, vil udarbejdelse af arbejdsplaner samt checklister for, hvornår arbejdet er udført godt nok, helt konkret være medvirkende til at undgå den uklarhed og tvetydighed i arbejdsopgaven, som ifølge Graversgård er særdeles stressbelastende (ibid.). I relation til dette, vil en klar og tydelig målsætning, som forstås og anerkendes af arbejdspladsens personale have en væsentlig indflydelse på oplevelsen af stress i arbejdet (Cherniss, 1980, in Graversgård, 1994). Og hvor der er en positiv indflydelse på oplevelsen af stress i arbejdet, vil tilfældene af udbændthed ligeledes være faldende.

7.1.2 Kollegaer

Kollegaerne spiller en kæmpe rolle i modvirkningen af udbændthed og er en faktor, som på ingen måde skal undervurderes. Den hjælp og visdom, de kan tilbyde den ansatte, kan være medvirkende til at standse en eventuelt begyndende udbændthedsproces. Den sociale og emotionelle support, som er at hente blandt kollegaerne, er kritisk for forebyggelsen samt modvirkningen af udbændthed (Maslach, 2003). Helt konkret hjælper kollegaerne mod udbændthed ved at reducere den emotionelle belastning enten ved at gøre noget ved ophavskilden for stresspåvirkningen eller ved at hjælpe den pågældende ansatte til at cope med den mere effektivt. De kan således give den ansatte et nyt perspektiv på problemet og kan samtidig hjælpe med at analysere den ansattes egne følelser og muligvis hjælpe med at opnå ny indsigt i den ansattes reaktioner (Maslach, 2003; Graversgård, 1994; Brummelhuis, 2011).

Ud over den føromtalte direkte support kan kollegaerne ligeledes fungere som basis for personlig sammenligning; deres følelser og tanker kan fungere som en målestok til at sammenligne med den ansattes egne. Denne sammenligningsmulighed er gunstig, når den ansatte er i tvivl om, hvorledes dens reaktioner er passende og typiske. (Maslach, 2003). Et godt socialt arbejdsmiljø er således et af kerneelementerne i forebyggelsen af stress og udbændthed. I dette speciales undersøgelse angiver omtrent 79 % af respondenter et godt socialt arbejdsmiljø, hvilket er yderst positivt, men det betyder dog stadig, at der er 21 %, som angiver et ringere socialt arbejdsmiljø på deres arbejdsplads. På baggrund af den viden om, hvor posi-

tivt og gavnligt et godt socialt arbejdsmiljø er for den enkelte ansatte, kollegagruppen som helhed samt for udviklingen af udbrændthed er dette et område, som der er værd at lægge tid og energi på at forbedre for arbejdspladsen.

7.1.3 Supervision

Alle mennesker, som arbejder intenst med andre mennesker som arbejdsområde, kan drage nytte af at modtage supervision. Supervision skal dog ikke sammenlignes med den kollegiale support som beskrevet tidligere. Supervision er blot et andet ord for kyndig vejledning. En form for vejledning, som er planlagt på forhånd og accepteret af alle deltagende parter, som noget der kan forhøje arbejdets mening og bringe det i overensstemmelse med dets formål (Graversgård, 1994). Supervision kan foregå på forskellige måder; individuel eller gruppebaseret. Ved den individuelle supervision er det kun supervisor samt supervisanten, som er til stede, hvorimod der er flere deltagende til stede i den gruppebaserede supervision. Deltagerne ud over supervisor samt supervisant kan således fungere som et reflekterende team. En fordel ved gruppebaseret supervision er, at når supervisanten fremdrager sine problemstillinger, så er der typisk andre i gruppen, som kan genkende dem, hvilket betyder, at ”flere lærer samtidig” (Byriel & Damgaard, 1988).

Supervision er derudover en måde at opnå den støtte og opmuntring i arbejdet, som alle kan have behov for til tider. En god supervision kan derfor, for den enkelte ansatte, have en forebyggende værdi og være med til at afdække ressourcer, som den ansatte ikke var opmærksom på (Graversgård, 1994). Det kan således blive en form for pædagogisk proces, hvor den enkelte og kollektivet kan forholde sig til deres personlige ansvar og gennem bevidstgørelse af tanker, følelser og adfærd opdage nye handlemuligheder i deres arbejde (ibid.). Supervision kan kort sagt i bedste fald; styrke den faglige identitet hos den enkelte ansatte, anvise nye veje og løsninger på faglige og personlige problemer forbundet med arbejdet, forhindre udbrændthed, sikre samt udvikle kvaliteten af arbejdet samt give udløsning for skuffelser, skyldfølelse og utilstrækkelighed for den enkelte ansat (ibid.).

Grundet det givtige udbytte det er muligt at opnå gennem supervision og dermed også forebyggelsen af stress og udbrændthed, anbefales supervision altid og ikke blot, når der opstår et behov for det. Det kan sås tvivl om, hvorvidt de enkelte medarbejdere er i stand til at vide, hvornår de har et behov for supervision og der-

efter bede om det, dels også hvis de er de eneste medarbejdere med det behov. Det er trods alt kun lidt under halvdelen af alle respondenter i dette speciale som altid eller ofte modtager den supervision, som de mener, at de har behov for.

7.1.4 Personligt

Der er i det ovenstående kommet eksempler på, hvordan at forebygge ud fra et organisatorisk perspektiv, men det er også muligt at forebygge med personlige indsatser. Blandt andet at undgå ”spill-over effect”. ”Spill-over effect” betyder, at de to domæner ”arbejde” og ”fritid” flyder over deres respektive grænser og ind i det andet domæne. Det er ifølge Graversgård vigtigt med en balance mellem den energi, som investeres i de forskellige domæner, da den rigtige investering gør, at individet kan give sig fuldt ud i begge domæner uden at slæbe stress og problemer fra det ene domæne til det andet; det såkaldte spill-over. Da der i virkelighedens verden nemt opstår denne effekt mellem de to domæner, vil den stress og udbændthed, som tages med hjem fra arbejdet uden tvivl skabe problemer i fritiden og familielivet; familielivet som det blev skrevet i afsnit 5.3.1, fungerer modvirkende på udbændthed. Men hvis det udsættes for ”spill-over effect” kan det frygtes, at denne gunstige modvirkende effekt og ressourceopbyggende tendens som familielivet har, forsvinder og individet bliver endnu mere sårbart for stress og udbændthed. Ligeledes ved at holde de respektive domæner adskilt, er det ligeledes en måde at begrænse en eventuel stresspåvirkning til en mindre del af livet, og på den måde ligeledes formindske emotionel overinvolvering og i kraft af dette udbændthed (Maslach, 2003).

En anden personlig indsats er Maslach’s forslag om, at det enkelte individ skal begynde at arbejde klogere i stedet for hårdere for at modvirke udviklingen af udbændthed. Med klogere mener hun, at der skal laves ændringer i måden, hvorpå individet håndterer dets job, således at han/hun er mindre stresset og mere effektiv (ibid.). Dette kan blandt andet gøres ved at stille nogle realistiske målsætninger for en selv, hvilket i praksis betyder, at individer skal have en liste med specifikke målsætninger, som kan bruges for en specifik dag, måned eller år (ibid.). På denne måde kan individet se, hvilke opgaver, som ligger forud, og hvilke som allerede er blevet løst.

Maslach foreslår blandt andet også som en personlig indsats, at individet gør den samme ting anderledes, når følelsen af stress og udbændthed opstår. Hun

mener, at ved at vælge at gøre visse opgaver eller rutiner anderledes og på den måde variere arbejdet, så kan individet komme ud af disse negative følelser og samtidig føle sig mere i kontrol over sit arbejde (Maslach, 2003). Slutteligt mener Maslach ligeledes, at for at modvirke stress og udbrændthed skal den enkelte ansatte lære at tage ting mindre personligt i arbejdet. Hun påpeger, at når ting i jobbet begynder at blive intense, så skal den enkelte prøve at træde et skridt tilbage og se på hele situationen på en mere abstrakt og intellektuel måde. Maslach mener da, at, ved at gøre dette, så bliver den enkelte ansatte mindre emotionelt viklet ind i situationen (ibid.),

En sidste indsats den enkelte ansatte selv kan foretage sig, som vil blive nævnt i dette speciale, er at sørge for at få tid væk fra arbejdet i form af ferie og afslapning (ibid.). Dette vil give den ansatte fornyet energi og samtidig give den ansatte muligheden for at få arbejdet på afstand fysisk og mentalt.

8.0 Sammenfatning

Dette speciale, som er udarbejdet på baggrund af 9.semester projektet af Juul og Jepsen, har via dens kvantitative undersøgelse forsøgt at besvare problemformuleringen:

”Med afsæt i Juul og Jepsens undersøgelse (2014) undersøges udbrændthed og hvorledes udviklingen af dette hænger sammen med arbejdsmiljø og personlighed, hos ansatte, der arbejder med mennesker, der lider af psykisk sygdom eller fysiske handicaps. Forslag til forebyggende indsatser og forbedringer i arbejdsmiljø udarbejdes i tillæg til dette.”

De generelle tendenser for dette speciales respondenter viser, at det primært er kvinder i aldersgruppen 30-49 år med en gennemsnitsalder på knap 43 år. Det er respondenter typisk med en mellemlang uddannelse, der i gennemsnit har været inden for området i over 11 år og cirka 6 år på nuværende arbejdsplads.

8.1 Vurdering af arbejdsmiljø

På baggrund af en faktoranalyse blev der udarbejdet et arbejdsmiljøindeks, der indeholder komponenterne; arbejdsroller, kontrol, ledelse, social kontakt, udvikling i arbejde, samt arbejdspres. Skalaen rangerer fra 0-64, hvor 0 beretter om det bedst mulige arbejdsmiljø, 64 om det værst mulige arbejdsmiljø. Gennemsnittet i arbejdsmiljøindekset lander på cirka 21, hvilket betyder, at arbejdsmiljøet vurderes som overvejende godt. Herudover kan det tilføjes, at hele 91,3 % af respondenterne tilkendegiver et godt eller meget godt arbejdsmiljø ud fra denne skala.

Dette indeks viser desuden, at målgruppen generelt oplever en meget klar arbejdsrollefordeling, en meget stor grad af egenkontrol i arbejdet samt en god ledelse. Desuden er tendensen, at målgruppen oplever en rigtig god social kontakt og solide muligheder for personlig og faglig udvikling på deres arbejdsplads, men oplever dog et stort arbejdspres i deres dagligdag.

På baggrund af faktoranalysen blev voldsaspektet samt uoverensstemmelser ikke en del af arbejdsmiljøindekset, men ikke desto mindre er disse vigtige

områder. Cirka 35 % af målgruppen modtager trusler om vold hver dag eller gange om måneden, hvorimod hele 55 % oplever reel fysisk vold hver dag eller flere gange om måneden. Cirka 63 % af målgruppen oplever mange uoverensstemmelser i deres arbejdsdag. Målgruppen vurderer endvidere kvaliteten af deres fysiske arbejdsmiljø som værende rimelig. Disse resultater bidrager til et mere nuanceret billede af målgruppens arbejdsmiljø. På baggrund af dette kan det dermed vurderes, at de ansatte, der har deltaget i denne undersøgelse, generelt har godt arbejdsmiljø, dog med rige muligheder for forbedringer på områder.

8.2 Udbrændthedsniveau

Gennem undersøgelsens indgående arbejde med specialets hypoteser blev det tydeliggjort, at hele 80 % af målgruppen i større eller mindre grad er stressramte. Disse 80 % rangerer i stressindekset fra lettere til kritisk højt stressniveau, hvoraf størstedelen tilhører kategorien ”lettere stressniveau”.

Det samlede gennemsnit for ”personlig udbrændthed” i denne undersøgelse ligger på 10,7, hvor landsgennemsnittet for danskere er 7,7. Gennemsnittet for ”arbejdsrelateret udbrændthed” er i denne undersøgelse 10,3, hvorimod gennemsnittet for PUMA studiet ligger på 9,2. Slutteligt lander denne undersøgelses gennemsnit for ”klientrelateret udbrændthed” på 7,6, hvor gennemsnittet for PUMA studiet ligger på 7,2.

På trods af ensartethed i faggrupperne undersøgelserne i mellem, er gennemsnitsscoren generelt højere i to ud af tre udbrændthedsskalaer i dette speciale. Desuden viste resultaterne for CBI'en, at omtrent 40 % i ”personlig udbrændthed”, knap 27 % i ”arbejdsrelateret udbrændthed” samt cirka 18 % i ”klientrelateret udbrændthed” udviser alvorlige tegn på udbrændthed, som de enten bør gøre noget eller straks søge hjælp for.

På baggrund af disse resultater vurderes det dermed, at der hersker en stor forekomst af alvorlig udbrændthed blandt undersøgelsens respondenter. I forhold til teorien bag påvirkning af udbrændthed af arbejdsmiljø burde denne forekomst ikke være så høj.

Ud fra resultaterne om respondenternes stress- og udbrændthedsniveau er det ydermere muligt at vurdere den generelle psykiske sundhed for specialets målgruppe. Der ses en stor forekomst af stresssymptomer i målgruppen og på baggrund

af antagelsen om, at stress fører til udbrændthed, kan dermed forventes, at denne gruppe har øget risici for at udvikle udbrændthed på længere sigt, med mindre der intervenseres. Disse resultater indikerer dermed en trussel om mulig forværring af den psykiske sundhed blandt ansatte, der arbejder med mennesker, der lider af psykisk sygdom og fysiske handicaps.

8.3 Hypotese

Der vil nu forekomme en opsamling af specialets hypoteser:

1. Et dårligt arbejdsmiljø vil resultere i høj forekomst af udbrændthed og stress.
 - 1.a. Forringet kvalitet af fysisk arbejdsmiljø vil medføre øget stress og udbrændthed.
 - 1.b Et godt socialt arbejdsmiljø vil hæmme udviklingen af stress og udbrændthed
 - 1.c En dårlig ledelse vil resultere i høje niveauer af udbrændthed og stress
 - 1.d Meget tid ved computeren vil resultere i et lavere niveau af udbrændthed.
2. Individuer, der scorer højt på ekstroversion, vil rapportere et lavt niveau af udbrændthed
3. Individuer, der scorer højt på neuroticisme, vil rapportere et højt niveau af udbrændthed.
4. Individuer, der scorer højt på venlighed, vil rapportere et lavt niveau af udbrændthed.
5. Individuer, der scorer højt på samvittighedsfuldhed vil rapportere et lavt niveau af udbrændthed.

Alle hypoteserne vedrørende arbejdsmiljø (1a-d) kan ud fra specialets resultater understøttes, men hovedhypotese 1 kan dog ikke støttes. Hypotese 2 om ekstroversion og udbrændthed og til dels hypotese 3 om neuroticisme kan styrkes, hvorimod de resterende personlighedshypoteser (4-5) af forskellige årsager ikke kan støttes.

8.4 Forebyggende indsatser og forbedringer

I afsnit 7.0 blev der listet forskellige indsatsområder, i arbejdet med forebyggelsen af udbrændthed. Disse indsatsområder omfattede blandt andet;

- Forbedring af ledelse for at mindske graden af overdreven egenkontrol.
- Udarbejdelse af arbejdsplaner og tjeklister for at undgå uklarhed i arbejdsområder.
- Bibeholdelse af et godt kollegialt netværk og sammenhold.
- Indførelse af obligatorisk supervision.
- Undgåelse af ”spill-over effect”.
- Arbejde klogere i stedet for hårdere.
- Lære ikke at tage tingene så personligt.
- Holde ferie.

Disse kan betragtes som generelle indsatser, da respondenternes arbejdspladser og -områder alle er forskellige, men disse overordnede tiltag er gældende for alle. Alle disse indsatser er bidragende til at forebygge udbrændthed, men som sidegevinst kan der opnås et bedre arbejdsmiljø og en større tilfredshed i arbejdet, således at tallene og omkostningerne for arbejdsrelateret stress og udbrændthed kan falde i fremtiden.

9.0 Begrænsninger i undersøgelsen

Der hersker i dette speciales undersøgelse nogle begrænsninger, som der nu vil blive kastet lys på.

Et fænomen, som typisk kan opstå ved selvrapportering, som besvarelser af et spørgeskema er, vil være, når respondenterne besvarer spørgeskemaet således, at de kommer til at fremstå enten bedre eller på den måde som de tror, er intentionen for at glæde forskeren (Coolican, 2009). Dette kan således give en skævhed i datasættet i både positiv og negativ retning. Respondenterne i denne undersøgelse er bevidste om, at det er en psykosocial arbejdsmiljøundersøgelse, hvilket kan betyde, at ud fra dette fænomen, er risikoen for at de har svaret enten mere negativt, fordi de tror, det er det ønskelige eller omvendt mere positivt.

I forhold til at respondenterne generelt og muligvis ubevidst kan dreje deres svar i mere positiv retning, kunne ligeledes handle om en defensiv strategi om ikke at ville udstille dels sine egne, sine kollegaers, sin ledelses samt arbejdspladsens mangler til udestående. Ifølge Baldursson (1992) må ansatte inden for visse arbejds- og virksomhedskulturer ikke give udtryk for fysisk eller psykisk svaghed overhovedet og at det er vigtigt for disse ansatte at kunne opretholde en selvopfattelse, der vanskeliggør eller udelukker ytringer om psykisk eller fysisk svaghed eller svækkelse (Baldursson, 1992). Det er umuligt at sige i forhold til denne undersøgelse, om det har været tendensen, da svarene alligevel har været ganske varierende. Det er dog en reel risiko, der er ved selvrapportering.

Der kan udover ovenstående stilles spørgsmålstegn ved om denne undersøgelse ville kunne opnå en god ekstern reliabilitet. Ekstern reliabilitet betyder, hvorvidt det er muligt at opnå de samme resultater på de samme respondenter men på et senere tidspunkt. Måden at teste dette på er ved den såkaldte ”test-retest reliabilitet”; dvs. at teste den samme gruppe respondenter to gange (Coolican, 2009). Dette er dog ikke muligt i dette speciale grundet den tidsbegrænsede rammesætning.

Derudover er der ligeledes en rent praktisk begrænsning, som kan umuliggøre en opnåelse af de samme resultater. Som det blev skrevet i afsnit 2.1.4, er udbrændthedsprocessen langt hen ad vejen cirkulær og ubevidst, hvilket betyder, at nogle individer eventuelt vil udvise mindre udbrændthed og andre mere på et senere tidspunkt. Derudover er det højst sandsynligt, at resultaterne ligeledes vil påvirkes af

respondenternes øgede alder og anciennitet, hvilket i afsnit 5.3.5 og 5.3.3 blev omtalt som værende modvirkende for udbrændthed. Derudover giver en retest af samme respondenter ligeledes mulighed for ændringer rent arbejdsmæssigt, som ligeledes vil kunne påvirke resultaterne i begge retninger. Denne undersøgelse er således ikke skabt til at reteste samme målgruppe for at skabe de samme resultater, men mere til at skabe et øjebliksbillede af, hvordan de udvalgte facetter af arbejdslivet og den psykosociale tilstand er for målgruppen.

10.0 Referenceliste

10.1 Bøger

Agervold, M. (1998c). *Det psykosociale arbejdsmiljø*. Aarhus Universitetsforlag.

Aydemir, O & Icelli, I (2013). Burnout: Risk Factors. In S. Bährer-Kohler (Eds), *Burnout for Experts – Prevention in the context of Living and Working*. Springer.

Axelsson, B.L. & Thylefors, I. (2006). *Arbejdspgruppens psykologi – det psykosociale arbejdsmiljø*. Hans Reitzels Forlag.

Bährer-Kohler, S (2013). Introduction. In S. Bährer-Kohler (Eds), *Burnout for Experts – Prevention in the context of Living and Working*. Springer.

Baldursson, E.B. (1992). *Refleksioner over Spørgeskemaer. Filosofi, Metode, Konstruktion og Teknik*. Prinkipo.

Baldursson, E., B (2009). *Hyperstress- essays om moderne arbejdspsykologi*. København: Forfatteren og Frydenlund.

Brace, N., Kemp, R. & Snelgar, R. (2009). *SPSS for psychologists*. (4. ed.) Palgrave Macmillan.

Brummelhuis, L.L. (2011). Reducing burnout through support in the workplace and the family domain. In. R.V. Schwartzoffer (Eds). *Psychology of burnout: Predictors and coping mechanisms*. Nova Science Publishers, Inc.

Byriel, C. & Damgaard, I. (1988). *Supervision – En introduktion*. Psykoterapeutisk Instituts Forlag. Birkerød.

Coolican, H. (2009). *Research methods and statistics in psychology*. (5.ed.) London: Hodder Education.

Field, A. (2009, 3.ed). *Discovering statistics using SPSS*. Sage. California.

Graversgård, J. (1994). *Udbrændthed. Bryd den onde cirkel*. Frydenlund/arbejdsmarked.

Graversgård, J. (1998). *Psykisk arbejdsmiljø – En brugervejledning*. Frydenlund/Arbejdsmarked.

Graversgård, J. (2011). *Psykisk Arbejdsmiljø*. Frydenlund.

Hyphantis, T. & Mavreas, V. (2005). “Burning in” – “burning out” in public: aspects of the burnout process in community-based psychiatric services. In A.S.G. Antoniou & C.L. Cooper (Eds.). *Research Companion to Organizational Health Psychology*. Edward Elgar Publishing Limited.

Kiley, J. (2011). Workplace motivation and emotion. In Z. Bergh (eds.) *Introduction to work psychology*. Oxford University Press.

Leiter, M., Bakker, A.B. & Maslach, C. (2014). *Burnout at Work – a psychological perspective*. Psychology Press.

Maslach, C. (2003). *Burnout. The Cost of Caring*. Malor.

Maslach, C. & Schaufeli, W. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds), *Professional Burnout. Recent Developments in theory and research*. Taylor & Francis.

Muheim, F. (2013). Burnout: History of a Phenomenon. In S. Bährer-Kohler (Eds), *Burnout for Experts – Prevention in the context of Living and Working*. Springer.

Nettle, D. (2007). *Personality: What makes you the way you are*. Oxford University Press.

Nuallaong, W. (2013). Burnout Symptoms and cycles of burnout: The comparison with psychiatric disorder and aspect of approaches. In S. Bährer-Kohler (Eds), *Burnout for Experts – Prevention in the context of Living and Working*. Springer.

Schaufeli, W. & Buunk B.P. (1996). Professional Burnout. In M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst & C.L. Cooper (Eds). *Handbook of Work and Health Psychology*. John Wiley and Sons.

Schaufeli, W. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study & practical: a critical analysis*. Taylor Francis.

Schaufeli, W., Enzmann, D. & Girault, N. (1993). Measurement of burnout: A review In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds), *Professional Burnout. Recent Developments in theory and research*. Taylor & Francis.

Warr, P. B. (1987). *Work: Unemployment and mental health*. Oxford: Oxford University press.

10.2 Artikler

Agervold, M., Christiansen, J.M. & Sørensen, A. (8:2008). PRIAM: Sammenfatning af baggrund, formål, metode og resultater. *Psykologisk Institut, Aarhus Universitet*.

Alarcon, G., Eschleman, K.J & Bowling, N.A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress* vol. 23 (3).

Arbejdstilsynet (2008). *AT-vejledning. Arbejdsstedets indretning-A.1.15*.

Ariely, D., Kamenica, E. & Prelec, D. (2008). Man's search for meaning: The case of Legos. *Journal of Economic Behavior & Organization* vol. 67.

Bakker, A.D., Van Der Zee, K., Lewig, K.A. & Dollard, M.F. (2006). The Relationship between the Big Five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology* vol. 146 (1).

Baldasaro, R.E., Shanahan, M.J. & Bauer, D.J. (2003). Psychometric properties of the Mini-IPIP in a large and national representative sample of young adults. *Journal of personality assessment* vol. 95 (1).

Borritz, M. (2005). Results of 3-years followup of the PUMA-study among human service workers in Denmark.

Brotheridge, C.M. & Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior* vol. 60.

Bühler K.E. & Land T. (2003). Burnout and personality in intensive care: an empirical study. *Hospital Topics: Research and Perspectives on Healthcare* Vol. 81 (4).

-
- Campos, J.A.D.B., Zucoloto, M.L., Bonafe, F.S.S., Jordani, P.C. & Maroco, J (2011). Reliability and validity of self-reported burnout in college students: a cross randomized comparison of paper-and-pencil vs. online administration. *Computers in Human Behavior* vol. 27.
- Connor-Smith, J.K. & Flachsbart, C. (2007). Relationship between personality and coping: A meta-analysis. *Journal of Personality and Social Psychology* vol. 93 (6).
- Dybbroe, B. (2006). Omsorg i skæringspunktet mellem arbejde og liv. *Tidsskrift for Arbejdsliv*. 8.årg. nr. 1.
- Fejgin, N., Ephraty, N. & Ben-Sira, D. (1995). Work environment and burnout of physical education teachers. *Journal of Teaching in Physical Education* vol. 15.
- Gross, J.J. (1998). Antecedent- and Response-focused Emotion Regulation: Divergent consequences for experience, expression and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology* vol. 74 (1).
- Juul, K.E. & Jepsen, L.M.H. (2014). Når flammen brænder ud – Et project om Udbrændthed. 9.Semester Psykologi Projekt. Aalborg Universitet. (*unpub*).
- Karasek, R.A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude and Mental Strain: Implications for job Redesign. *Administrative Science Quarterly* vol. 24.
- Korte, M.S., Koolhaas, J.M., Wingfield, J.C. & McEwen, B.S. (2005). The Darwinian concept of stress: benefits of allostasis and cost of allostatic load and the trade-offs in health and disease. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews* vol. 29.
- Mann, S. (2004). "People-work": emotion, management, stress and coping. *British Journal of Guidance & Counselling* vol. 32 (2).
- Maslach, C. & Leiter, M. (2008). Early Predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology* vol. 93(3).
- McCrae, R. & Costa, P.J. (1985). Updating Norman's "Adequate Taxonomy": Intelligence and Personality Dimensions in Natural Language and in Questionnaires. *Journal of Personality and Social Psychology* vol. 49(3).

McEwen B. (1998). Protective and damaging effects of stress mediators. *The New England Journal of Medicine* vol. 338(3).

Milfont, T.L., Denny, S., Ameratunga, S., Robinson, E. & Merry, S. (2008). Burnout and wellbeing: testing the Copenhagen Burnout Inventory in New Zealand Teachers. *Soc. Indic. Res.* Vol. 89.

Motowildo, S.J., Manning, M.R. & Packard J.S. (1986). Occupational Stress: Its causes and consequences for job performance. *Journal of Applied Psychology* vol. 71 (4).

Roldán G.M., Salazar, I.C., Garrido, L. & Ramos, J.M. (2013). Violence at work its relationship with burnout, depression and anxiety in healthcare professionals of the emergency services. *Health* vol. 5(2).

Salanova, M. & Schaufeli, W.B. (2010). Exposure to information technology and its relation to burnout. *Behavior & Information Technology* vol. 19 (5).

Schaufeli, W.B., Leiter M.P. & Maslach C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International* vol. 14 (3).

Theorell, T. & Karasek, R.A. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of occupational health psychology.* Vol. 1 (1).

Tufte, P., Clausen, T. & Borg, V. (2008). Oplevelser af psykisk nedslidning blandt seniomedarbejdere i den danske ældrepleje. *Tidsskrift for Arbejdsliv* 10. årg. Nr. 2.

Ulrich, R., Quan, X., Zimring, C., Joseph, A. & Choudhary, R. (2004). The Role of the physical environment in the hospital of the 21st century: A once-in-a-lifetime opportunity. *The Center for Health Design.*

Van Beek, I., Hu, Q., Schaufeli, W.B., Taris, T.W. & Schreurs, B.H.J. (2012). For fun, love or money: What drives workaholic, engaged and burned-out employees at work? *Applied Psychology* vol. 61 (1).

Will, T.A. (1978). Perceptions of clients by professional helpers. *Psychological Bulletin* vol. 85 (5).

Zellars, K.L., Hochwarter, W.A., Perrewe, P.L, Hoffman, N. & Ford E.W. (2004). Experiencing Job Burnout: The roles of positive and negative traits and states. *Journal of Applied Social Psychology* vol. 34 (5).

10.3 Internetsider

Stressforeningen (Hentet den 11. marts)

<http://stressforeningen.dk/om-stress/fakta-om-stress/stress-i-tal>

Brandstrup, M. DR. Nyheder (Hentet den 3. december 2014)

<http://www.dr.dk/Nyheder/Indland/2014/11/17/145730.htm>

Arbejdstilsynet (Hentet den 11. maj 2015)

<http://arbejdstilsynet.dk/da/tilsyn/saerlige-indsatser-psyk.aspx>