

Trine Fredsdatter Lerfald

Hvordan gjør de det?

Hva kan være gode strategier for sosialarbeidere for å unngå utbrenthet?

Bacheloroppgave i Sosialt arbeid

Veileder: Gunnhild Vist

Mai 2023

Trine Fredsdatter Lurfald

Hvordan gjør de det?

Hva kan være gode strategier for sosialarbeidere for å unngå utbrenthet?

Bacheloroppgave i Sosialt arbeid
Veileder: Gunnhild Vist
Mai 2023

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Institutt for sosialt arbeid



Kunnskap for en bedre verden

Trine Fredsdatter Lerfald

**Hvordan gjør de det?
Hva kan være gode strategier for
sosialarbeidere for å unngå utbrenthet?**

Bacheloroppgave i sosialt arbeid

Veileder: Gunnhild Vist

Mai 2023

Sammendrag

Sosialarbeidere og andre profesjonelle i hjelpeyrker er sterkt representert når det handler om å bli utbrent på grunn av arbeidsmessige forhold. Utbrenthet, sekundære stresslidelser og compassion fatigue er begreper som går igjen.

Oppgaven har litteratursøk som metode og den selvvalgte problemstillingen er: "Hva kan være gode strategier for sosialarbeidere for å unngå utbrenthet?".

Litteraturen viser at det er behov for et større fokus på dette temaet innen feltet sosialt arbeid og at profesjonsutøvere bør utdannes om helserisikoen i dette yrkesfeltet. Læringsprosessen bør starte i utdanningsprogrammene for sosialt arbeid og tas videre med inn i arbeidslivet.

Abstract

Social workers and other professionals in helping professions are strongly represented when it comes to being burned out due to work-related conditions. Burnout, secondary stress disorders and compassion fatigue are recurring concepts.

The method of the thesis is literature study and the self selected research question is: "What can be good strategies for social workers to avoid burnout?".

The literature shows that there is a need for a greater focus on this topic within the field of social work and that professionals should be educated about the health risks in this professional field. The learning process should start in the education programs for social work and be taken further into the professional working life.

Innholdsfortegnelse:

Kapittel 1: Innledning	3
1.1 Bakgrunn.....	3,4
1.2 Problemstilling.....	4
1.3 Sosialfaglig relevans.....	4
1.4 Sentrale begreper.....	4,5
1.5 Oppgavens oppbygging.....	5,6
Kapittel 2: Metode	7
2.1 Litteratursøk som metode.....	7
2.2 Søkeprosessen og kildekritikk.....	7,8
Kapittel 3: Litteratur	9
3.1 Utdyping av begreper.....	9
3.1.1 Sosialt arbeid.....	9,10
3.1.2 Utbrenthet og sekundærtraumatisering.....	10,11,12
3.1.3 Compassion fatigue/compassion satisfaction.....	12
3.2 Årsaker som kan øke risikoen for utbrenthet blant sosialarbeidere.....	13
3.2.1 Emosjonell overbelastning.....	13,14
3.2.2 Eksponering for traumatiske hendelser.....	14
3.2.3 Forhold på arbeidsplassen/rammer.....	15
3.3 Hvordan kan utbrenthet innvirke på sosialarbeideres profesjonelle liv?.....	15
3.4 Ivaretagelse av profesjonelle hjelpere.....	15,16
3.5 Fagartikler/ empiriske studier.....	16,17
Kapittel 4: Drøfting	18
4.1 Hva kan være gode strategier for sosialarbeidere for å unngå utbrenthet?.....	18-24
Kapittel 5: Avslutning	25
Kapittel 6: Referanseliste	26,27

Kapittel 1: Innledning

1.1 Bakgrunn

”The capacity for compassion and empathy seems to be at the core of our ability to do the work, and at the core of our ability to be wounded at work” (Figley, 1995)

Denne setningen traff meg midt i hjertet og også midt i nysgjerrigheten. Jeg har alltid vært empatisk anlagt og styrt av følelser og må innrømme at jeg gjorde meg noen tanker rundt nettopp det ved valg av studieretning. Ville jeg kunne greie å fungere som en profesjonell sosialarbeider i møte med mennesker i vanskelige livssituasjoner? For det er vel ikke profesjonelt å vise følelser?

Jeg fikk kjenne dette på egen kropp og eget sinn da jeg var ute i praksis på NAV høsten 2022. Jeg satt ved kontorpulten min og googlet rundt begrepene “utbrenthet” og “omsorgstretthet”. Jeg følte meg ikke utbrent, men jeg begynte å kjenne på en gryende fornemmelse av en uro og et ubehag som jeg ikke helt greide å plassere. Jeg var godt over halvveis i min praksisperiode og hadde litt tid til overs før jeg skulle avslutte kontordagen og praksisuken. Jeg hadde fått ansvar for egne brukere, fem stykker, og jeg kjente på en følelse av å være overvældet. Jeg var overvældet over det store og innviklede NAV systemet, med ulike avdelinger, ansatte, arbeidsoppgaver, fagsystemer og brukere. Jeg var emosjonelt overvældet, det var så mye å ta inn, så mye å sette seg inn i og forholde seg til. Brukerne mine var ulike mennesker, med ulike ønsker, behov og følelsesuttrykk.

Jeg begynte å lure på hvordan kollegaene mine på NAV kontoret hadde det i sin arbeidshverdag, jeg hadde fem brukere på min liste, mens de hadde godt over hundre. Så jeg spurte litt rundt: Hvordan har du det i jobben din som veileder og hvor lenge har du vært ansatt her? Hvilken utdanning har du? Hvor mange brukere har du ansvar for? Har du vært sykemeldt på grunn av arbeidsrelaterte forhold? Hvorfor? Hvorfor ikke? De fleste av de jeg snakket med hadde tatt en bachelor eller master i sosialt arbeid og hadde vært sykemeldte, de sa det var på grunn av utbrenthet. Mange av dem følte seg fortsatt ikke helt friske, de var slitne, men de gikk på jobb allikevel. Et par stykker hadde aldri vært syke på grunn av arbeidsrelaterte forhold, de sa at de hadde lært seg å skille mellom jobb og fritid. En av de jeg snakket med presenterte et til da ukjent uttrykk for meg: Compassion fatigue.

Jeg ble veldig nysgjerrig på to ting: Hva hadde gjort veilederne utbrente? Og hva er årsakene til at noen veiledere ikke ble utbrente?

Dette førte til at jeg for alvor begynte å lete etter fagstoff på hva som er skrevet og dokumentert når det gjelder det å bli emosjonelt overveldet eller utbrent innen sosialt arbeid. Jeg fikk lyst til å finne ut hvilke årsaker som fører til utbrenthet og jeg ble også nysgjerrig på hvordan de som greier å stå i en jobb som sosialarbeider i lengre tid kan gjøre dette uten å bli utbrent. Jeg hadde lyst til å finne ut av hvilke forhold, og spesielt evnen til å kjenne på medfølelse påvirker oss, på godt og vondt, i yrkeslivet som sosialarbeidere.

Da jeg søkte i faglitteratur, var det noen ord som gikk igjen i bøker og fagartikler: Utbrenthet, emosjonell utmattelse, emosjonelt arbeid, medfølelsetretthet og de engelske ordene compassion fatigue/compassion satisfaction. Disse begrepene skal jeg utdype senere i oppgaven.

1.2 Problemstilling

Min problemstilling er: Hva kan være gode strategier for sosialarbeidere for å unngå utbrenthet?

1.3 Sosialfaglig relevans

Relevansen for sosialt arbeid er todelt: Å ivareta sosialarbeiderens helse og å sikre at brukerne som mottar hjelp blir ivaretatt.

Flyselkap over hele verden oppfordrer i sin sikkerhetsannonsering før hver flight at “du skal ta på din egen maske før du hjelper andre”. Dette kan overføres til sosialarbeiderrollen. For å være i stand til å hjelpe andre må man først vite hvordan man skal ivareta sin egen helse.

“Trygghet, relasjon og følelsesregulering er grunnpilarene i traumebevisst omsorg. Til sammen er dette fundamentet for å hjelpe pasienter, men også for at de skal lære å hjelpe seg selv. Innimellom glemmer vi at dette fundamentet også er essensielt for vår egenomsorg. For å være gode hjelpere, må vi ha fokus på egenomsorg.” (Dønnestad, 2015, Fonteneforskning.no)

1.4 Sentrale begreper

Utbrenthet, medfølelsetretthet, sekundærtraumatisering, compassion fatigue og compassion satisfaction er begreper jeg bruker i denne oppgaven.

Utbrenthet er et vanlig ord i dagligtalen og ansatte i mange ulike yrker opplever å bli utbrent på grunn av arbeidsmessige forhold. Yrkesutøvere innen helse-og sosialfeltet er sterkt representert. Bang(2003) refererer til den amerikanske psykologen Christina Maslach som var en av de første som undersøkte og beskrev utbrenthet:

Utbrenthet er et psykologisk syndrom som består av følelsesmessig utmattelse, depersonalisering og redusert personlig arbeidsprestasjon som kan oppstå hos personer som arbeider med mennesker på en eller annen måte. Følelsesmessig utmattelse innebærer å føle seg overanstrengt og tømt for sine følelsesmessige ressurser. Depersonaliseringen er en negativ, ufølsom eller ytterst distanserende omgang med de personene som mottar ytelser eller omsorg. Nedsatt personlig arbeidsprestasjon refererer til en nedgang i følelsen av kompetanse og suksess i arbeidet. (Malasch(1982) i Bang, 2003, s.38/39)

Isdal, 2017,s.28 skriver om uttrykket “compassion fatigue”. Det kan oversettes til norsk med medfølelsetretthet. Isdal presenterer Charles R. Figley som en pioner på dette begrepet. I den andre enden av skalaen av compassion fatigue finner vi “compassion satisfaction”. Det kan oversettes med medfølelsetilfredshet. Jeg vil utdype mer om compassion fatigue og compassion satisfaction i litteraturdelen av oppgaven og velger å benytte de engelske ordene i teksten.

På norsk brukes medfølelsetretthet og omsorgstretthet om hverandre i den litteraturen jeg har valgt å bruke. “Medfølelse” og “omsorg” kan defineres ulikt, men det virker som om disse to begrepene gis samme betydning i de artiklene og bøkene jeg har valgt ut. Jeg leser og tolker med dette i bakhodet.

Jeg velger å omtale personen i hjelperrollen som *sosialarbeider, profesjonell hjelper, hjelper* og *den profesjonelle* i oppgaven. Det er de begrepene som oftest går igjen i den litteraturen jeg velger å benytte og selv om litteraturen beskriver andre profesjoner innenfor hjelpeyrkene, som sykepleiere, psykologer og barnevernspedagoger, er det overførbart til sosialarbeiderrollen. Jeg vil utdype mer om sosialt arbeid og sosialarbeiderrollen i teoridelen.

1.5 Oppgavens oppbygging

Jeg vil først utdype begreper jeg har valgt å bruke i denne oppgaven og fortsetter med å presentere litteratur som belyser det temaet jeg har valgt å fokusere på.

Jeg vil presentere forståelse av sosialt arbeid, utbrenthet, sekundærtraumatisering, compassion fatigue og compassion satisfaction. Og jeg vil gjennom valgt litteratur forsøke finne mulige svar på hva som kan være gode strategier for sosialarbeidere for å unngå utbrenthet. I drøftingsdelen vil jeg se på hvilke strategier som kan føre til at man som sosialarbeider kan greie å stå i jobben sin over lengre tid, til tross for at man møter emosjonelt

krevene situasjoner.. Til slutt avrundes oppgaven med en oppsummering av oppgavens hovedtrekk.

Kapittel 2: Metode

2.1 Litteratursøk som metode

Denne bacheloroppgaven er en litterær oppgave omkring en selvvalgt sosialfaglig problemstilling hvor eksisterende forskning og faglitteratur studeres, velges ut og løftes frem. Dalland,2020, s.199 sier om kjennetegn ved den litterære oppgaven at " i den litterære oppgaven henter du data fra eksisterende fagkunnskap, forskning og teori. Det du er ute etter å finne ut vil påvirke hvilke data du ser etter."

2.2 Søkeprosess og kildekritikk

Helt i starten, før jeg visste hvilken metode vi skulle bruke på bacheloroppgaven, søkte jeg bare i Google og brukte ordene "utbrenthet" og "omsorgstretthet". Jeg søkte også på ordet "compassion fatigue." Jeg begynte mine søk før jeg hadde formulert en problemstilling, men jeg visste hvilket tema jeg hadde lyst til å finne ut mer om; utbrenthet blant sosialarbeidere. Etter at jeg fikk vite at vi skulle skrive en selvvalgt litterær oppgave, gikk jeg mer systematisk til verks. Jeg har først og fremst funnet litteratur i digitale litteraturbaser: Oria, Idunn og Google Scholar.

Etter at jeg formulerte min problemstilling "Hva kan være gode strategier for sosialarbeidere for å unngå utbrenthet?" fortsatte jeg å bruke ordene "utbrent", "omsorgstretthet" og "compassion fatigue", men la også til "medfølelsetretthet" og "sosialarbeider".

Da Charles R. Figley, som omtales som en pioner når det gjelder "compassion fatigue" sitt navn dukket opp i noen av søkene mine, brukte jeg også den engelske versjonen av ordene for å utvide søket til internasjonal litteratur. Jeg søkte også på navnet "Charles R. Figley" og "social work".

Jeg begrenset ikke søket til å kun omfatte bøker eller vitenskapelige artikler fordi jeg ville at søket skulle være så bredt som mulig. Jeg ville at søket skulle favne bredt fordi det temaet jeg velger å skrive om i oppgaven er universelt. Med "universelt" mener jeg at utbrenthet er noe alle mennesker og følgelig alle sosialarbeidere kan oppleve. Det avhenger ikke av kjønn, nasjonalitet eller alder. Jeg sjekket at de vitenskapelige oppgavene jeg fant interessante og relevante å bruke i min oppgave er fagfelleverderte.

Søket mitt ble ikke begrenset til nyere tidsperioder fordi jeg synes det er spennende å se hvor langt tilbake det finnes litteratur om utbrenthet blant mennesker som arbeider innen helse og sosialfaglig sektor. Det menneskelige aspektet bak sosialarbeiderrollen har ikke forandret seg

og drivkraften bak det å ville arbeide som sosialarbeider, det å ville hjelpe er den samme i 2023 som i 1990. Nye tanker og forskning har selvfølgelig kommet til, så jeg har passet på å velge ut litteratur fra både litt eldre og nyere tid. Jeg velger også å bruke litteratur fra tidligere pensum.

En fordel med å foreta et så vidt søk som det jeg har gjort er at det gir en bred dekning og mange kilder på hva som finnes av faglitteratur når det gjelder mitt valgte tema. På den andre siden kan et vidt søk føre til at jeg mister fokus og gjør det vanskelig å holde en rød tråd gjennom hele oppgaven.

Et vidt søk gir mye informasjon, noe som kan være positivt når det gjelder å skaffe meg en forståelse for hva som fører til utbrenthet blant sosialarbeidere. Den negative siden er at mye informasjon kan føre til at jeg må bruke mye tid på holde fokus og å finne kjernen i det jeg vil skrive om, slik at skriveprosessen tar lengre tid enn nødvendig.

I den litteraturen jeg har valgt ut handler det ikke bare spesifikt om sosialarbeidere. Men en fellesnevner er at det handler om mennesker som går under yrkesgruppen hjelpeyrker. Det meste av litteraturen er overførbar til sosialarbeiderrollen, men jeg har et våkent blikk når jeg skriver, slik at litteraturen jeg presenterer er relevant for sosialarbeidere.

Kapittel 3: Litteratur

3.1. Utdyping av begreper

I denne delen vil jeg presentere valgt litteratur. Jeg har bevisst valgt å bruke Isdal (2017) i stor grad for å ha et holdepunkt å samle meg rundt i et stort og bredt fagfelt. Isdal refererer til andre i sin litteratur og jeg har også funnet referanser til Isdal hos andre.

3.1.1 Sosialt arbeid

Fagfeltet sosialt arbeid og sosialarbeiderrollen er mangfoldig og sammensatt. Sosialt arbeid utøves i barnevernet, i kriminalomsorgen, på NAV, innenfor psykisk helse, familievern, på sykehus, på skoler og andre sosialfaglige felt.

“Da Mary Richmond introduserte sosialt arbeid som en egen profesjon i 1889, påpekte hun at hjelpearbeidet skjer ved å vektlegge individets betydning, men ikke som noe adskilt fra samfunnet.” (Ellingsen et al., 2015, s.37). Sosialt arbeid er et hjelpearbeid som handler om å hjelpe personer med sosiale problemer som oppstår mellom grupper og samfunn eller mellom individ og samfunn. Målet for en sosialarbeider er å hjelpe mennesker i vanskelige livssituasjoner. Sosialt arbeid er mye mer enn å gi individuell hjelp, det handler også om å synliggjøre forhold i samfunnet som bidrar til utenforskap og marginalisering, og motvirke disse. Som sosialarbeider skal man alltid ha fokus på å se sammenhenger, når man arbeider med enkeltpersoner må man ha fokus på å forstå den situasjonen personen befinner seg i. (Ellingsen et al., 2015, s.19)

“Sykefraværstatistikken i Norge viser hvem det er som har landets mest belastende og helsefarlige jobber. Ifølge NAVs statistikker (sist publisert i 2014) er det gruppen helse- og sosialarbeidere som ligger på toppen. Med god margin.” (Isdal, 2017, s.17). Statistikk sier ikke noe om årsak, men tallene snakker for seg selv. Det å arbeide med mennesker kan helt klart føre til sykemeldinger. En sosialarbeider har et omfattende og viktig mandat i velferdssamfunnet og i sosialtjenestelovens §1 står det:

“§ 1. Lovens formål: Formålet med loven er å bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet. Loven skal bidra til at utsatte barn og unge og deres familier får et helhetlig og samordnet tjenestetilbud. Loven skal bidra til likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer”. (Lovdata.no, 2009).

Det er en rekke ulike forhold en sosialarbeider må balansere mellom, det skal tas hensyn til individet, men også helheten. Alle man hjelper skal gis muligheten for et verdig liv, men hva er et verdig liv sett ut i fra forskjellige brukere sitt perspektiv? Hvem har rett til å sette standarden? Samfunnet i dag gir mange ulike muligheter, men med mange muligheter er det også muligheter for å falle utenfor og sosialfaglig arbeid befinner seg i flere spenningsfelt. Dette er utfordrende og legger et stort ansvar og press på sosialarbeideren.

Noe av det som preger spenningsfeltene er:

- *Kontroll og hjelp*: Sosialarbeiderne skal kombinere hensynet til brukerne og deres behov med en forsvarlig forvaltning av offentlige ressurser. Kontrollens ytterste konsekvens, bruk av tvang, kan for sosialarbeideren oppleves i sterk motsetning til å være en god hjelper. Selv om bruken av tvang er nøye vurdert.
- *Teori og praksis*: Forholdet mellom teori og praksis i sosialt arbeid fremstilles ofte som to adskilte enheter. Akademiseringen av fagfeltet startet senere i Norge enn i mange andre land og det har også eksistert en kritikk mot den. Kritikken har bestått i at det vil gå utover klientene om det blir for stort fokus blant de profesjonelle på å utvikle sin akademiske kunnskap i stedet for å ha fokus på hvordan man utfører praksisen.
- *Individ og samfunn*: Her kommer Levin (2004) sitt uttrykk “personen i situasjonen” inn. Man må løfte blikket og ikke bare se den man skal hjelpe, men også se systemer, sosiale interaksjoner og relasjoner for å komme til bunns i sine klienters problemer.
- *Intensjon og virkelighet*: Velferdsstaten har store ambisjoner som uten tvil er vanskelige å realisere. Profesjonsutøvere må forholde seg til dette. De er pålagt et ansvar, men har liten makt i forhold til pålagte og lovbestemte arbeidsoppgaver. Dette legger et stort press på de profesjonelle. (Larsen Damsgård, 2010, s.35-41)

3.1.2 Utbrenthet og sekundærtraumatisering

“...midt i 1970-årene begynte man å forske på en bestemt form for nedslitthet i arbeidet med andre mennesker som fikk navnet *utbrenthet*.” (Bang, 2003, s. 24).

Den vanlige oppfatningen i fagfeltet sosialt arbeid hadde før vært at følelser skulle holdes under kontroll, en profesjonell hjelper skulle ikke la sine egne følelser ta plass under arbeidet med en klient. Å ta med seg jobben hjem ble sett på som noe en nybegynner gjorde.

Bang (2003) skriver at “den moderne behandler” har lov til å være forvirret, føle seg hjelpeløs og sint uten at det går ut over deres profesjonelle image. Det som er viktig er at den profesjonelle er bevisst i forhold til dette og sørger for at følelsene sine ikke i for stor grad

utageres på klienten. Bang peker også på at det er avgjørende hvilke holdninger, personlige ressurser og hvilke faglige redskaper den profesjonelle møter utfordringene og belastningene med. Hun skriver at den indre konflikten og de krav den profesjonelle har i seg selv kan være noe av det mest utfordrende. Her spiller personlige idealer, verdier og forventninger inn. Når det oppleves en uoverensstemmelse mellom disse og det arbeidet som skal utføres, kan den profesjonelle ende opp med å føle seg inkompetent i jobben sin. (Bang, 2003, s.39/40)

Isdal, 2017, s.128 sier om utbrenthet at: "Utbrenthet er noe som hjelpere kan oppleve når de har en jobb de er lite tilfreds med, og der de føler seg både maktesløse og overveldet av arbeidet." Isdal presenterer videre de karakteristiske fasene av en utbrenthetsprosess, hentet fra Weiss(2004):

- 1) *Entusiasme*: Hjelperen er motivert, entusiastisk, engasjert og idealistisk.
- 2) *Stagnasjon*: Arbeidet oppleves rutinemessig, det er ikke like spennende.
- 3) *Frustrasjon*: Hjelperen føler på håpløshet og maktesløshet. Ofte frustrert og sint.
- 4) *Apati*: Hjelperen engasjerer seg mindre i klientene og vil bli ferdig med dagen.

Isdal forklarer at utbrenthet først og fremst handler om rammene den profesjonelle har for å utøve arbeidet, det er et spørsmål om man har muligheten til å få gjort den jobben man har å gjøre.

Figley (2012) beskriver denne utbrenthetsprosessen i setningsform: "Utbrenthet har spesifikke karaktertrekk som kan beskrives som utmattelse blandet med angst og depresjon. Progresjonen av minkende personlig motivasjon fører til personlige problemer: Dårlig selvfølelse, negativ holdning og redusert effektivitet; vedvarende stress som til slutt fører til utbrenthet." (Figleyinstitute.com, 2012). "Figley(1995) var den første som brakte et traumeperspektiv inn i forståelsen av de belastninger hjelpere blir eksponert for. Figley kom selv fra traumefeltet og som terapeut der var han blitt opptatt av hvordan han og andre hjelpere ble påvirket av å møte traumatiserte mennesker". (Isdal, 2017, s.116) Secondary traumatic stress; sekundærtraumatisering, handler om at pårørende eller behandlerne til psykisk syke utvikler noen av de samme reaksjonene og vanskene som den de er pårørende eller behandler til. Figley lanserte i 1995 begrepet *traumatisk stresslidelse* (STSD) og sier dermed at hjelpere kan utvikle traumesymptomer av å arbeide med personer som har vært utsatt for traumer. Isdal, 2017, s.117 gjengir Figley's definisjon av sekundærtraumatisk stress: "...the natural consequent behaviors and emotions resulting from knowing about a traumatizing event experienced by a significant other - the stress from helping or wanting to help a traumatized or suffering person."

Skau(2003) skriver at utbrenthet og sekundærtraumatisering er begreper som overlapper hverandre. Utbrenthet beskriver behandlertretthet som har å gjøre med alle ulike sider av arbeidet med en klient, mens sekundærtraumatisering fokuserer spesifikt på arbeidet med traumatiserte mennesker og blir dermed et noe mer snevert begrep.

3.1.3 Compassion fatigue og compassion satisfaction

Figleyinstitute (2012) sier at compassion fatigue refererer til den emosjonelle og fysiske utmattelsen som profesjonelle i hjelpeyrker kan bli utsatt for over tid. Kjentegn på compassion fatigue er at den profesjonelle utvikler mindre følsomhet for sine klienters situasjoner, mindre evne til å føle empati, gjør flere feil i arbeidet med klienten, utvikler depresjon og angst og blir ofte til slutt sykemeldte. Det er også påvist at yrkesutøvere i hjelpeyrker opplever at deres reduserte evne til å føle empati har påvirket forholdet til egne familiemedlemmer og venner, noe som kan føre til skilsmisser og sosial isolasjon. Det skumleste aspektet ved compassion fatigue er at kjernen i det som brakte den profesjonelle inn i hjelpeyrket i utgangspunktet blir angrepet; deres evne til å føle empati og medfølelse med sine medmennesker. (Figleyinstitute.com, 2012,s.4)

Compassion fatigue er noe som kan utvikle seg over tid når den i hjelperrollen møter sine klienters lidelse gjentatte ganger. Figley forklarer begrepet som en særegen kombinasjon av sekundærtraumatisering og utbrenthet. Videre mener Figley at en eller annen grad av compassion fatigue ikke er til å unngå når man arbeider med tunge temaer og mennesker i vanskelige livssituasjoner. Han beskriver compassion fatigue som prisen for å bry seg, “the cost of caring.” (Isdal, 2017, s.131)

Om vi tenker oss at compassion fatigue ligger i den ene enden av en skala, så finner vi compassion satisfaction i den andre enden. I studien “The impact of Compassion Fatigue and Compassion Satisfaction on Social Work Students” beskrives compassion satisfaction som “den gleden en hjelper opplever når man får utført jobben sin på en grundig måte og får bidra til at den man hjelper får det bedre”. Det beskrives videre i studien at compassion satisfaction forklares av profesjonelle hjelpere som en hovedgrunn til at de er i stand til å håndtere det daglige stresset og presset de opplever i jobben sin. Noen sosialarbeidere har også fortalt at deres selvfølelse er knyttet til å hjelpe andre å overkomme problemer og utfordringer.

Isdal, 2017, s.277/278) beskriver “medfølelsens pris” på den måten at en pris alltid har to sider: Den koster, men den gir også noe. En profesjonell hjelper betaler en pris og mottar en belønning. Og Isdal mener at belønningen eller compassion satisfaction oppleves av hjelperen i form av den meningen og gleden det å hjelpe et annet menneske gir.

3.2 Årsaker som kan øke risikoen for utbrenthet blant sosialarbeidere

Litteraturen jeg bruker i oppgaven beskriver ulike forhold som kan føre til utbrenthet blant mennesker som arbeider i hjelpeyrker. Jeg har valgt å fokusere på tre mulige årsaker; emosjonell overbelastning, eksponering for traumatiske hendelser og forhold på arbeidsplassen/rammer.

3.2.1 Emosjonell overbelastning

“ Mennesker er utstyrt med en kapasitet til å kjenne andres følelser og til å reagere på det vi kjenner. Vi ikke bare forstår andres sorg og smerte, vi føler det. Dette er vår naturlige evne til empati.” (Isdal, 2017, s. 151). I følge Isdal kan ikke mennesker i hjelpeyrker unngå å reagere i møte med sine klienter, han forklarer det med at “vi er gode mennesker” som har en iboende evne til å kjenne på medfølelse når vi møter noen i vanskelige livssituasjoner.

Det er et mål for profesjonelle i hjelpeyrker å gjennomføre jobben sin med ro, faglighet, respekt og tilstedeværelse. Men på innsiden kan man være stresset og urolig. Denne tilstanden blir over tid så vanlig for sosialarbeideren at hen ikke legger merke til det, det handler om å “ta seg sammen” og jobbe på videre. Det som ikke merkes, er det som da skjer i kroppen. Musklene spennes, tennene bites sammen og pusten holdes. Sakte, men sikkert brukes alt av energi og en dag stopper det opp. Den profesjonelle klarer ikke å gå på jobb. (Isdal, 2017, s.107).

Isdal nevner tre faktorer som påvirker i hvilken grad hjelpeyrker blir emosjonelt aktivert i sitt yrkesliv:

- *Kompetanse*: Har betydning for i hvilken grad man blir påvirket av arbeidet. Det å forstå hva som skjer og kunne finne mulige løsninger gir trygghet. Med trygghet er man mer robust, man tåler mer.
- *Erfaring*: Handler om å ha opplevd lignende situasjoner tidligere. Man vet hva som er best å gjøre og holder således emosjonell aktivering på avstand.
- *Tilvenning/habituering*: Mennesker har en medfødt evne til å venne seg til ulike ting og situasjoner. På fagspråket heter dette *habituering*. Man har denne evnen fordi man skal kunne lære og utvikle seg. Jo flere ganger man opplever noe, jo mindre vil man reagere. Dette skjer med sosialarbeidere i møte med klienters vanskelige livssituasjoner, den profesjonelle blir etterhvert så vant til å arbeide med utfordrende situasjoner at det skal sterkere og sterkere historier til for at de skal reagere. Dette kan være en fordel når det gjelder å tåle å møte klienter med sterke historier, men det blir et problem om man tar med seg dette over i sitt private liv. Det blir også et problem

hvis man heller ikke er i stand til å føle noe som helst i jobben også når man bør kjenne på medfølelse (Isdal, 2017, s.108).

“Bruk av emosjoner i sosialfaglig arbeid er ikke bare sentralt, det kan være noe av det vanskeligste i arbeidet (Dwyer, 2007: Morrison, 2007), og må derfor vies oppmerksomhet under utdanningen. (Walter &Shenaar-Golan, 2018)”. (Studsrod et al., 2019, s.96) Studsrød et al., 2019, s.98 beskriver emosjonelt arbeid som at profesjonelle i hjelpeyrker kan komme i situasjoner der følelsene ikke alltid er i samsvar med det som forventes av yrkesrollen. “Emosjonelt arbeid handler om kontroll og manøvrering av følelser og emosjonelle uttrykk for å tilpasse dem til følelsesreglene”. Emosjonelt arbeid beskrives videre som "strategier som anvendes for å bearbeide, kontrollere eller tilpasse egne emosjoner og følelsesmessige uttrykk til følelsesregler”.

3.2.2 Eksposering for traumatiske hendelser

“ I finally came to the understanding that my exposure to other people`s trauma had changed me on a fundamental level. There had been an osmosis: I had absorbed and accumulated trauma to the point it had become part of me.” (Lipsky og Burk(2009) i Isdal, 2017, s.23) Isdal (2017) gjengir historier fra flere ulike mennesker i hjelpeyrker og han skriver at det er “som om det finnes en universell lov om hva som skjer med hjelpere.”(Isdal, 2017, s.27). Det som går igjen i historiene er at de profesjonelle er slitne, triste og/eller sinte, de orker ikke å møte folk når de ikke er på jobb og det går utover deres private liv. Sosialarbeidere blir i mange ulike situasjoner eksponert for traumatiske hendelser og andre mennesker sine traumer. “På en klode som burde ligge på intensivavdelingen, i et land med tusener av utstøtte og diskriminerte på tross av allmenn velstand, er et av motivene for å arbeide som profesjonell hjelper ofte å bidra til å rette litt opp i ubalansen - om det så bare er en halv dråpe i havet.” (Bang, 2003,s.30). Det er et krevende “oppdrag” en sosialarbeider skal utføre. For å kunne gjøre en god jobb og hjelpe sine klienter på best mulig vis må den profesjonelle være nødt til å sette seg inn i deres livssituasjon og det innebærer å måtte høre på deres sterke historier og i mange tilfeller å være vitne til deres fortvilelse. En sosialarbeider som for eksempel arbeider i NAV må håndtere mange ulike krise- og kaos situasjoner, de kommer tett på sine brukeres private livsområder og arbeider ofte med brukerne over lange tidsperioder og brukerne har behov for en helhetlig oppfølging. (Ohnstad et al., 2014, s. 146).

3.2.3 Forhold på arbeidsplassen/rammer

Arbeidsmiljøloven er omfattende og klar på at alle involverte parter i arbeidslivet har et delansvar for å sørge for at arbeidsmiljøet beskytter mot både psykiske og fysiske skader.

Man kan si at det er tre nivåer av ansvar: Arbeidsgivers ansvar, kollegenes ansvar for hverandre og arbeidstakers ansvar for seg selv. (Isdal, 2017)

“Sosialarbeiderne forbinder også en profesjonell kultur med at det er en åpenhet mellom ledelse og de ansatte og de ansatte imellom. En slik åpenhet gir rom for at viktige diskusjoner gjennomføres i fellesskap. For å få dette til er det nødvendig med en ledelse som både er lydhør, tåler uenighet og evner å ta og fastholde beslutninger selv om noen er uenige i det som er besluttet.” (Damsgård, 2010, s.156)

Rammebetingelser i sosialt arbeid kan handle om politikk, lovverk eller økonomi - som oftest er alle disse forhold noe man må ta hensyn til samtidig. Det er forhold som setter betingelser for det sosiale arbeidet og kan påvirke i hvilken grad en profesjonell hjelper får oppfylt sine brukeres behov. (Ellingsen et.al, 2015)

3.3 Hvordan kan utbrenthet virke inn på sosialarbeideres profesjonelle liv?

En sosialarbeider som ikke er “helt i form”, er ikke i stand til å utføre en god jobb. Det krever et klart hode og en uthvilt kropp for å kunne møte sine klienter på en helhetlig måte.

Isdal, 2017, s. 131-132 refererer til Kyer(2016) om typiske symptomer på hvordan compassion fatigue kan innvirke på hjelperes profesjonelle liv. Noen av symptomene som nevnes er: lav arbeidsmoral, unngåelse av arbeidsoppgaver, man blir opphengt i detaljer og mister oversikten over helheten, motivasjonen synker, man blir irritabel og trekker seg bort fra kolleger.

Symptomene over beskriver forhold som har negative konsekvenser for sosialarbeideren selv, kolleger, klienter, familie og venner. Men heldigvis er veien lang før man kan krysse av for alle punktene. Forhåpentligvis har sosialarbeideren selv skjønnet hvordan man er i ferd med å utvikle seg, en kollega, leder eller fastlege har sett symptomer eller kanskje noen på hjemmebane har tatt praten som skal til.

3.4 Ivaretagelse av profesjonelle hjelpere

Isdal(2017) nevner fem områder som han anser som like viktige når det gjelder å forebygge uhelse hos mennesker i hjelpeyrker. Dette er *studentivaretagelse*, *medarbeiderivaretagelse*, *hverandreivaretagelse*, *selv ivaretagelse* og *ivaretagelse fra profesjonelle*. Jeg vil gå nærmere inn på disse fem områdene i drøftingsdelen av oppgaven.

Isdal(2017) bruker ordet *ivaretagelse* og sier samtidig at forebygging er bedre enn behandling, det er gått for langt når noen er blitt så syke at de trenger å behandles. Profesjonelle hjelpere jobber i et fagfelt som medfører høy risiko for å bli utbrent på grunn av arbeidsmessige forhold. “For at ivaretagelse skal skje, trengs det kunnskap og kompetanse. Alle de fire aktørene jeg har listet opp, har et særlig ansvar for å skaffe seg kunnskap om de særegne belastninger som ligger i hjeleperollen, og kunnskap om hvordan de best kan møtes.” (Isdal, 2017, s.226)

Isdal viser til fire *aktører*; men har også med et femte punkt, som nevnt over: *Ivaretagelse fra profesjonelle*.

3.5 Fagartikler/ empiriske studier

Her beskriver jeg kort innholdet i de artiklene/studiene jeg har valgt å ha med i oppgaven.

Harr et.al, 2014, The Impact of Compassion Fatigue and Compassion Satisfaction on Social Work Students :

I denne studien fra USA, står det at et viktig aspekt når det gjelder forebygging og ivaretagelse på studentnivå starter allerede ved opptak til studiet og før en student skal ut i praksisfeltet. Det nevnes at det kan være viktig å fange opp studentens nivå av resiliens og forståelse av hva sosialt arbeid som profesjon er. I studien står det også at studenter som studerer sosialt arbeid bør lære viktigheten av å ta vare på sin egen fysiske, mentale og spirituelle helse. Studentene bør også gjøres oppmerksomme på at de som er mest empatisk anlagt og lett lever seg inn i sine klienters situasjoner, kan være de som er mest utsatte for å utvikle compassion fatigue. Med dette i mente kan det være fordelaktig å lære studentene å sette personlige og profesjonelle grenser. Pensum som omhandler mestringsstrategier som konfliktløsning og stresshåndtering burde også være en del av undervisningen.

I studien sammenlignet man studenter på over 40 år og eldre med studenter under 40 år. Studentene som var yngre enn 40 år rapporterte flest tilfeller av compassion fatigue. Dette funnet kan tyde på at livserfaring og modenhet hos sosialarbeidere bidrar til en sterkere evne til å håndtere vanskelige situasjoner, ha økt fleksibilitet og et bredere perspektiv.

Henriksen, 2020, Når superhelter gråter - Hvordan kan sosialarbeidere ta vare på seg selv?:

I denne artikkelen skriver Christina Henriksen blant annet om viktigheten av *selv ivaretagelse*, eller *egenomsorg*. Hun skriver at det kan være tungt å kjenne på at man er sliten og blir

påvirket i møte med sine klienter, men ved å vedkjenne og akseptere sine følelsesreaksjoner mener Henriksen at man vokser som profesjonell hjelper. Hun mener at profesjonelle i hjelpeyrker kan lære av forsvaret sine rutiner når det gjelder traumebehandling, debriefingsrutiner og "ufarliggjøring" av det å snakke om egen psykisk helse. "Jeg sammenligner ikke våre erfaringer med soldatenes, men reaksjonene kan sammenlignes". (Henriksen, 2020)

Figley Institute, 2012, Basics of Compassion Fatigue:

Denne kursplanen er omfattende. Den har som mål å tilføre kunnskap og strategier til deltakerne for å redusere sekundærlidelser når man arbeider med traumatiserte befolkninger og inneholder beskrivelser av begreper som sekundært stress, utbrenthet og compassion fatigue. Kursplanen beskriver også ulike strategier for selvivaretagelse og presenterer ulike skjema der deltakerne blant annet kan måle hvor sårbare de er for stress, egen resiliens og evne til selvmedfølelse.

Jessen, 2010, Job satisfaction and social rewards in the social services:

I denne artikkelen blir det satt fokus på kilder til jobbtilfredshet hos ansatte i sosialsektoren i Norge. Det å bli verdsatt, få anerkjennelse og positive tilbakemeldinger vurderes som et viktig aspekt i å føle tilfredshet i jobben. Det empiriske datamaterialet kommer fra en kvantitativ spørreundersøkelse fra 2004. Det stilles spørsmål om det å føle jobbtilfredshet er påvirket av de profesjonelles muligheter til å få støtte og anerkjennelse, sammenlignet med andre, for eksempel organisatoriske aspekter som er tilgjengelige for sosialarbeidere.

Kapittel 4: Drøfting

4.1 Hva kan være gode strategier for sosialarbeidere for å unngå utbrenthet?

For å presentere noen strategier velger jeg å bruke Isdal(2017) sine “ivaretagelsepunkter” ; *studentivaretagelse, medarbeiderivaretagelse, hverandreivaretagelse, selvivaretagelse* og *ivaretagelse fra profesjonelle* for å strukturere drøftingen. Jeg henter også inn fagstoff fra andre forfattere og ser på aspekter i min valgte litteratur som er presentert i teoridelen av oppgaven.

Mange sosialarbeidere føler seg utilstrekkelige selv om de ser at det er rammene de skal utføre jobben innenfor som er problemet. Selv om de er klar over rammebegrensningene, som for eksempel ressursmangel, ender de allikevel opp med dårlig samvittighet og en følelse av å ikke strekke til. Det er tross alt de som sitter med et ansvar for å utføre jobben og det er de som må kjenne på ubehaget i at de ikke får utført den jobben de skal (Larsen Damsgård, 2010). Det går an å være bevisst på at selv om man ikke strekker til, så skal man ikke ha dårlig samvittighet for noe man selv ikke kan ta ansvar for. Noen ganger må man bestemme seg for at man har gjort så godt man kan, innenfor de rammene man har. Men dette krever innsats, det er ingen enkel oppgave å pålegge seg selv. Det er så mye som spiller inn: Hvilken utdanning man har, miljøet på arbeidsplassen, støtte fra familie/venner/kollegaer, evne og mulighet til å ta vare på seg selv og muligheten til å få veiledning fra profesjonelle. Jeg skal i dette kapittelet se på og drøfte mulige strategier som kan forhindre sosialarbeidere fra å bli utbrente når det gjelder disse ulike områdene.

Studentivaretagelse:

Utdanningsstedene som lærer opp mennesker til å bli profesjonelle hjelpere har et stort ansvar. Det er på skolen sosialarbeideren starter sin karriere som profesjonell hjelper. Isdal (2017) skriver, som tidligere nevnt i teoridelen, at det er en sammenheng mellom kompetanse og i hvilken grad man blir påvirket av det arbeidet man skal utføre som profesjonell. Studentivaretagelse er derfor et viktig første steg av flere strategier som kan forhindre at sosialarbeidere blir utbrente.

I studien “The Impact of Compassion Fatigue and Compassion Satisfaction on Social Work Students” (Harr et.al, 2014), foreslås å “screene” studentene allerede før opptak til studiet for å fange opp de som er mest egnet til å ta denne utdanningen. Det vil kreve en veldig omfattende prosess for utdanningsstedets side. Og det kan også stilles spørsmål rundt

hvordan en student skal kunne vite hvordan hen vil fungere i ulike situasjoner i møte med klienter før hen i det hele tatt har fått prøvd seg ute i praksisfeltet. På den andre side vil det å gi god plass i undervisningen til å snakke om risikoen for utbrenthet, sekundært stress og compassion fatigue kunne gjøre studentene godt rustet til å håndtere den jobben de skal gjøre. Det å ha kunnskap om de belastningene som ligger i hjelperollen gjør at studentene kan kjenne igjen symptomer på for eksempel utbrenthet hos seg selv og sine kollegaer på et tidlig stadium.

Når det gjelder funnet som omhandler at studenter over 40 har større resiliens i vanskelige situasjoner, kan man tenke seg at samtalegrupper bestående av yngre og eldre studenter kunne være forebyggende. På den måten kan de som er yngre lære av de som er eldre sin livserfaring og de som er eldre kan kanskje bli inspirert av de yngre sin måte å møte verden og arbeidslivet på og få et nytt perspektiv på ulike jobbsituasjoner.

I Damsgård, 2010, s.130 står det at det er viktig at studentene får realistiske forventninger til studiets muligheter gjennom utdanningen, på denne måten kan overgangen fra student til profesjonell yrkesutøver bli mindre krevende. Hun viser også til en studie der en nyutdannet sosialarbeider som skulle ut i jobb følte at hun kunne for lite. Hun hadde et bilde av seg selv som kunnskapsrik, men i den nye jobbhverdagen oppfattet hun seg ikke slik. Hun mente det ble ekstra vanskelig fordi hun hadde begrensede muligheter til å rådføre seg med andre, mer erfarne sosialarbeidere.

Som nevnt, så har utdanningsstedene et stort ansvar for å sette profesjonelle hjelpere i stand til å utføre jobben sin. I følge Isdal(2017) så har undervisningen i dag fått større fokus på å forberede studentene på hva jobben kan gjøre med dem, og hva de kan gjøre med det, men han sier at det ikke har blitt mye bedre enn fra da han studerte. Han sier videre at:

“ Det kan se ut som det stilles høyere og høyere krav til akademiske prestasjoner, til dokumentasjon og til effektiv produksjon. Læreres tid til oppfølging av og kontakt med studentene blir mindre og mindre. Samtidig opplever flere utdanninger at praksisperiodene til studentene blir kortere og kortere, fordi praksis tar tid og koster penger. Det burde allikevel bekymre myndighetene dersom mangelfull utdanning av hjelpere i seg selv er en viktig årsak til dårligere kvalitet på hjelp til befolkningen, sykefravær og bortfall fra yrket.” (Isdal, 2017, s.228/229)

For å forebygge utbrenthet og belastningslidelser foreslår Isdal blant annet at studiestedene sørger for at det formidles hvordan jobbene det utdannes til virker inn på de profesjonelle i hjelpeyrker og hva de kan gjøre med det. Han foreslår at temaet

bør inn i de faste læreplanene og at det sørges for god oppfølging/veiledning av studenter i praksis med fokus på deres følelser og reaksjoner.

Dette er et viktig tema, men det skal gjøres plass til i læreplaner som allerede er fulle av fagstoff som må være med i pensum. Det er mulig at temaet ikke behøver så stor plass, det kan være nok bare å gjøre studentene klar over at de går inn i et yrke der utbrenthet blant de profesjonelle er utbredt. Et spenningsfelt i sosialt arbeid, som omtalt i teoridelen, er forholdet mellom teori og praksis. Det er viktig at studentene blir oppmerksomme på dette spenningsfeltet i løpet av sin studietid og kanskje spesielt før de skal ut i feltet - på bedriftsbesøk eller ut i praksis. "Derfor utgjør ferdighetstrening og praksis en betydelig del av utdanningen, nettopp for at du som student skal gjøre egne erfaringer der ferdigheter og teoretisk kunnskap integreres." (Ellingsen et.al, 2015, s.40) Det er trolig først gjennom praksis at studentene virkelig får kjenne på emosjonelt utfordrende situasjoner, så her kan det være rom for veileder og snakke om begreper som utbrenthet og compassion fatigue.

Medarbeiderivaretakelse

I dette avsnittet av oppgaven skal jeg se på hvilke strategier som kan være gode for å forhindre at sosialarbeidere blir utbrente på grunn av arbeidsmessige forhold.

Som tidligere nevnt i litteraturdelen peker Isdal(2017) på tre nivåer av ansvar om man tar utgangspunkt i arbeidsmiljøloven: Arbeidsgivers ansvar, kollegenes ansvar for hverandre og arbeidstakers ansvar for seg selv.

"Lovgivingen kommer til samme konklusjon, arbeidsgiver har et ansvar for at ansatte skal ha arbeidsforhold de ikke blir syke av." (Isdal, 2017,s.229) "Arbeidsgiver i denne sammenheng inkluderer alt fra eiersiden - stat, foretak, organisasjon - via direktørnivå og ned til den enkelte leder...de enkelte nivåene sitter i ulik avstand fra "fronten" - der arbeidet skjer og klientene møtes." (Isdal 2017, s.228)

Som jeg skrev under avsnittet *Ivaretagelse av profesjonelle hjelpere*, trengs det kompetanse og en forståelse av hva som skal til for at en arbeidsgiver skal kunne ivareta sine ansattes helse. Arbeidsgivere på alle nivå bør ha som et mål å tilegne seg kunnskap om hvilke forhold på sin arbeidsplass som kan føre til at sine medarbeidere blir utbrente. Damsgård (2010) skriver om *arbeidskultur* og hvordan man møter det man ikke forstår på en arbeidsplass. Det er viktig å tenke over om det finnes rom for å la seg forundre eller om kulturen er slik at man er selvutnevnte dommere. En arbeidsgiver som er åpen for at det diskuteres og utveksles ideer på en arbeidsplass legger til rette for at de ansatte føler seg hørt og sett, ansatte trenger å oppleve at deres innspill blir tatt hensyn til og verdsatt.

Isdal(2017) sier at mange forfattere i faglitteraturen om utbrenthet, compassion fatigue og sekundærtraumatisering sier noe om organisatoriske forhold på arbeidsplassen. Det dreier seg om tilfredsstillende lønn, rimelig arbeidstid, faglig påfyll og god arbeidskultur -men

Isda(2017) mener at de mest konkrete forebyggende anbefalinger til ledere kommer fra Mathieu (2012):

Ledere må forstå den psykologiske belastningen som hjelperrollen medfører, og de må selv gå foran som gode eksempler når det handler om selvivaretagelse. Når det er økt press i tjenestene som arbeidsplassen tilbyr, må ledere forsøke å finne måter å hjelpe sine ansatte med å se utfordringene i et større perspektiv. Ledere må være i stand til å vise bekymring for de ansattes helse i en krevende jobb og ikke bare ha fokus på kvaliteten på arbeidet som blir utført og de bør lytte til ansattes innspill om endringer i rutiner. Ledere bør også tilstrebe å ha en arbeidskultur som sørger for at ansatte som sliter med utbrenthet ikke blir stigmatisert og jobbe aktivt med å være en positiv leder, samt anerkjenne ansatte for den jobben de gjør så ofte som mulig. (Isdal, 2017, s.231).

I artikkelen “Når superhelter gråter” står det: “Hvis vi klarer å finne en balanse mellom å ikke ta med jobben hjem og det å være åpen om egen sårbarhet, tror jeg vi er på god vei. Det er essensielt å tørre å være sårbar, og stole på at man ikke mister ansikt ovenfor seg selv, kollegaer eller ledelse. Vi må stole på at det er rom for å være sliten.” (Henriksen, 2020, Fontene.no).

En leder som virkelig viser at hen ser og bryr seg om sine ansattes helse og søker å skape et arbeidsmiljø som hjelper de ansatte å unngå utbrenthet, får mest sannsynlig ansatte som føler seg verdsatte, har overskudd til å være produktive og holder seg friske. Men det kan være en utfordring å gjennomføre i praksis, på grunn av tidsmangel og begrenset tilgang på ressurser. Økonomi, politikk og lovverk kan være begrensende rammer som også gjør at helsefremmende tiltak for ansatte oppleves for vanskelige eller tidkrevende å gjennomføre. Sett fra en annen side, så koster utbrente medarbeidere mye for en bedrift.. Det kan derfor lønne seg for en arbeidsgiver å bruke litt ekstra tid og penger på å investere i sine ansattes helse i det lange løp. Ved å innføre tiltak som sørger for at erfarne ansatte unngår utbrenthet og kanskje slutter i jobben, slipper bedriften å bruke mye ressurser i form av opplæring av nye og mindre erfarne ansatte.

I dagens digitale samfunn er det også relativt enkelt, lite tidkrevende og kostnadsfritt for en arbeidsgiver å nå sine ansatte. Ved å for eksempel sende ut en felles melding på Teams der det åpnes for åpenhet rundt tema som behov for å snakke, utbrenthet og lignende så viser

arbeidsgiver en vilje til å komme sine ansatte i møte - og det i seg selv kan være en kilde til jobbtilfredshet og minske risikoen for utbrente medarbeidere.

Hverandreivaretagelse

Som beskrevet i forrige avsnitt så har arbeidsgiver et ansvar for å legge til rette for et åpent og inkluderende arbeidsmiljø som innebærer at de ansatte får tid og mulighet til å støtte hverandre i løpet av arbeidsdagen.

“En av fellesskapets store utfordringer er at vi er forskjellige i utgangspunktet. Vi har forskjellig personlighet, forskjellig utdanning, forskjellige oppgaver, forskjellige interesser og forskjellige behov. En viktig utfordring er å skape et fellesskap som har respekt for forskjeller.” (Isdal, 2017, s.237)

Isdal(2017) skriver videre om at profesjonelle i hjelpeyrker har ansvar for hverandre og fellesskapet vel så mye som å ta vare på sine klienter. Man jobber som oftest i team, grupper og lag som har et felles ansvar for å hjelpe klienter, men også et ansvar for å styrke hverandre slik at alle på arbeidsplassen er godt rustet til å stå i jobben sin over tid. Larsen Damsgård, 2010, s.160 skriver om dette at: “Sosialarbeiderne beskriver samarbeid som et annet kjennetegn på en profesjonell arbeidskultur. Samarbeid fremholdes både som et ledd i å kvalitetssikre arbeidet og som en mulighet til å redusere den enkeltes opplevelse av å bli værende alene med store beslutninger.”

Både Isdal(2017) og Larsen Damsgård(2010) peker på en mulig negativ side ved dette ansvaret for hverandreivaretagelse på arbeidsplassen. Isdal mener, som nevnt i starten av dette avsnittet, at en av fellesskapets utfordringer er at vi er forskjellige og man må passe på at fellesskapsfølelsen ikke blir et meningstyranni. Han skriver at faglig uenighet er viktig fordi det sikrer at de tjenester som blir gitt er ordentlig vurdert og diskutert, men man må styre unna aggresjon, krenkelser, utagering eller avvising. Larsen Damsgård, 2010, s.160 skriver: “Hargreaves omtaler to ulike former for samarbeid. Den ene formen har sitt utspring i de ansattes eget ønske om samarbeid, også kalt *samarbeidskultur*, og den andre er *påtvungen kollegialitet* forstått som samarbeid med stor grad av administrativ kontroll.”

Her kommer vi tilbake til at vi alle er forskjellige, ikke alle er like glade i å prate mye og dele av seg selv. Noen gleder seg til lunsjen fordi de kan sette seg ned med sine kollegaer i fellesskap og skravle mens de spiser matpakken, mens andre gleder seg til lunsjen fordi de kan gå en tur ut, sette seg alene på en benk og høre på fuglene som kvitrer. Det bør være rom for forskjellighet. Om arbeidsplassen har et godt kollegafellesskap der alle føler seg inkludert

til tross for at man har ulike måter å møte arbeidsdagen på, praktiseres *hverandreivaretakelse*. Sett i et positivt perspektiv så står man sterkere når det gjelder risikoen for å bli utbrent når man føler seg sett, respektert, inkludert og jobber tett på sine kollegaer. Men den negative siden kan være at man blir “avhengig” av støtte fra sine kollegaer for å fungere i jobben og begynner å tvile på sine egne avgjørelser. Om man har en stor evne til å føle empati, kan man også ta på seg ansvar for å løse sine kollegaers utfordringer, på toppen av sine egne - og dette kan føre til emosjonell overbelastning og være en av flere grunner til at man blir utbrent. Alt sett under ett, så er nok fordelene med *hverandreivaretakelse* større enn ulempene. Samarbeid og teamarbeid på en arbeidsplass vil nok gi store fordeler for både de profesjonelle og brukere.

Selvivaretakelse

Med en god fellesskapsfølelse på arbeidsplassen, der det finnes en kultur som respekterer at alle er individer med sine egne måter å takle ulike situasjoner på, er man på god vei til å sikre at de ansatte ikke opplever utbrenthet, sekundærtraumatisering og compassion fatigue. Men alle og enhver har også et ansvar for å ta vare på egen helse.

Isdal(2017) skriver at *selvivaretakelse* må trenes inn og at selvransakende refleksjoner kan være bra. Man kan spørre seg selv hvor problemet ligger; om det er i jobben, i privatlivet, eller i egen historie og selvfølelse. Det kan også være nyttig å tenke over hva som er belastningen; utbrenthet, sekundærtraumatisering eller compassion fatigue. Dette forutsetter at den profesjonelle har kunnskap om disse temaene og her er vi tilbake , som tidligere beskrevet i teoridelen, til at man har et ansvar for å tilegne seg egen kunnskap for å kunne ta vare på seg selv. For å kunne beskytte seg selv mot å bli syk på grunn av arbeidsrelaterte forhold, er det en stor fordel om den profesjonelle er i stand til å analysere hvor den største belastningen i arbeidet som skal utføres ligger.

I kursplanen fra Figley Institute presenteres en rekke strategier for egenomsorg, blant annet SoSC, standards of self care, hvor hensikten forklares som tosidig: “First, do no harm to yourself in the line of duty when helping/treating others. Second, attend to your physical, social, emotional, and spiritual needs as a way of ensuring high quality services to those who look to you for support as a human being.” (Figleyinstitute.com, 2013, s.7)

Skau, 2017, s.169 skriver om *personlig bevisstgjøring* som et ledd i utviklingen av personlig kompetanse: “Personlig bevisstgjøring skjer ved at vi legger merke til hva vi selv gjør, hvordan vi reagerer i ulike situasjoner, og hvilke tilbakemeldinger - verbale og nonverbale- vi

får fra andre. Det skjer ved at vi reflekterer over erfaringer og tilbakemeldinger, alene og sammen med andre. Det kan også skje gjennom meditasjon.”

Selvivaretakelsen jeg har skrevet om i litteraturdelen og i dette avsnittet, kan ganske sikkert være gode strategier for å unngå utbrenthet hos sosialarbeidere, men å gjennomføre dette i en travel arbeids- og hjemmehverdag kan være en utfordring. De fleste har nok ingen problemer med å skjønne viktigheten av å ta vare på seg selv for å holde seg friske, men å finne tid til å prioritere dette kan kjennes ut som en umulig oppgave. Det kan også kjennes “feil” ut for profesjonelle hjelpere å prioritere seg selv når de er vante til å sette sine klienter først. Og ettersom alle er forskjellige, kan det oppstå uenigheter blant kolleger om noen velger å bruke mer tid på selvivaretakelse enn andre. Det er derfor viktig med en arbeidskultur som aksepterer, normaliserer og sprer kunnskap om at selvivaretakelse er nødvendig for profesjonelle hjelpere.

Det er bare en selv som vet hvordan en har det, derfor er det viktig å lære seg selv og sine egne reaksjonsmønstre å kjenne, slik at en best mulig kan ta vare på seg selv på ulike måter.

Ivaretakelse fra profesjonelle

Flere arbeidsplasser har skjønnet behovet for profesjonell ivaretakelse: “Vi har utviklet en større forståelse av den følelsesmessige belastningen som arbeidet med psykososiale problemer innebærer. Behovet for veiledning er nær knyttet til denne erkjennelsen.” (Killén, 2017, s.32) Hun skriver videre at det er en bevissthet rundt det faktum at profesjonelle hjelpere kan bli utbrente om de ikke får hjelp til å bearbeide de følelsesmessige utfordrende situasjonene de møter i arbeidet. Killén (2017) skriver videre at veiledning av profesjonelle også bidrar til å sikre klientene faglig forsvarlig hjelp.

Larsen Damsgård, 2010, s.170 siterer en sosionom: “Vi burde fått veiledning på stress, på stressrelasjoner, veiledning for oss selv som ansatte sånn at vi vet mer om hvordan man håndterer stress og ikke går med skuldrene helt opp til ørene, men kan slappe litt mer av i situasjoner. Da har man mye mer å gå på.”

På den ene siden synes det helt opplagt at enhver arbeidsplass der de profesjonelle opplever krevende situasjoner burde tilby veiledning, men på den andre siden er det igjen et spørsmål om tid og ressurser i en travel arbeidshverdag. Det er også et spørsmål om veilederen og den som blir veiledet “har god kjemi”. Dersom forholdet de to imellom er anstrengt kan veiledningen bli enda en stressfaktor for den veiledete og virke mot sin hensikt.

Kapittel 5: Avslutning

“Det vi ikke vet, har vi ikke vondt av” sier et kjent ordtak. Det ordtaket vil jeg snu på og påstå: “Vi har vondt av det vi ikke vet.”

Gjennom å lese faglitteratur og skrive denne oppgaven har jeg kommet fram til en konklusjon: Kunnskap om årsaker til utbrenthet blant sosialarbeidere, kan være forebyggende. Jo mer en profesjonell yrkesutøver vet og kan om dette temaet før hen skal ut i jobb, jo sterkere rustet vil hen stå når utfordringene kommer. For utfordringene kommer garantert.

Så hvordan gjør de det, de som greier å stå i jobben sin over tid uten å bli utbrente? Det var det jeg lurte på da jeg begynte å søke på faglitteratur. Noen mulige svar har jeg funnet i den litteraturen jeg har brukt og *ivaretagelse* er et sentralt begrep. Jeg mistenker at de sosialarbeiderne som ikke blir utbrente er ekstra gode på *selv ivaretagelse*. Jeg tror at de har funnet ut hvordan de skal greie å la være å ta med seg jobben hjem og jeg tror de husker på å “ta på sin egen maske” før de drar på jobb og hjelper andre. De jobber kanskje på en arbeidsplass der det er en åpen og raus kultur, der det er rom for å prate om følelser. Det er trolig tilrettelagt for veiledning, både gruppevis og individuelt og det er kanskje også en rutine for debriefing etter ekstra emosjonelt utfordrende situasjoner.

Mine antakelser i kapittel 2, der jeg skrev at et vidt søk på faglitteratur kan føre til at jeg mister fokus og den røde tråden gjennom oppgaven, stemmer til en viss grad. Jeg har lest mye og lært mye, men kanskje har jeg ikke fått besvart problemstillingen så tydelig som jeg skulle ønske.

Én ting er jeg sikker på: En sosialarbeider som har kunnskap om mulige årsaker til utbrenthet, sekundærtraumatisering og compassion fatigue har gode forutsetninger for å kunne stå i jobben sin over lengre tid.

Kapittel 6: Referanseliste

Bang, S. (2003). *Rørt, rammet og rystet - Faglig vekst gjennom veiledning*. Gyldendal Norsk Forlag AS.

Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving*. (7. utgave). Gyldendal Norsk Forlag AS.

Ellingsen et al. (2015). *Sosialt arbeid - En grunnbok*. Universitetsforlaget.

Figley, C.R. (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Brunner/Mazel.

Figleyinstitute.com.(2012)

http://www.figleyinstitute.com/documents/Workbook_AMEDD_SanAntonio_2012July20_RevAugust2013.pdf

Harr et.al. (2014). *The Impact of Compassion Fatigue and Compassion Satisfaction on Social Work Students*.

<https://www.journals.uchicago.edu/doi/full/10.1086/676518>

Henriksen, C. (2020). *Når superhelte gråter - Hvordan kan sosialarbeidere ta vare på seg selv?*

<http://fontene.no/fagartikler/nar-superhelte-grater-6.47.733593.3c151857a3>

Isdal, P. (2017). *Smittet av vold - Om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelpeyrkene*. Vigmostad og Bjørke AS.

Jessen, J.T. (2010) *Job satisfaction and social rewards in the social services*.

<https://journals.uis.no/index.php/JCSW/article/download/51/36>

Killén, K. (2017). *Profesjonell utvikling og faglig veiledning - Et fellesfaglig perspektiv for helse-,sosiale og pedagogiske profesjoner*. (5. utgave). Gyldendal Norsk Forlag AS.

Larsen Damsgård, H. (2010). *Den profesjonelle sosialarbeider*. Cappelen Damm AS.

Lovdata.no. (2009).

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131?q=sosialtjenesteloven>

Ohnstad et al. (2014). *Ubehaget i sosialt arbeid*. Gyldendal Norsk Forlag AS.

Skau, G.M. (2017). *Gode fagfolk vokser - Personlig kompetanse i arbeid med mennesker*. (5.utgave). Cappelen Damm AS.

Studsrød et al. (2019). *Barnevernspedagog - En grunnbok*. Universitetsforlaget.

