

Hjelper - stress

AV PSYKOLOG STIG
BERGE MATTHIESEN

Det er de beste som brenner ut. De engasjerte og samvittighetsfulle løper størst risiko for å bli følelsesmessig nedkjørt. Og står tilbake med svak selvfølelse og tapte illusjoner. Hva kan gjøres for å hindre utbrenthet?

«Burnout», «utbrenning» eller «utbrenthet» er et fenomen som interesserer stadig flere hjelpere. Ingen ønsker å bli utbrent. Samtidig knytter det seg mye usikkerhet og forvirring til hva som menes med begrepet. Burnout er et resultat av hjelperstress. Med hjelpere tenker jeg på personer som har en jobb der de gir mye av seg selv i pleie og hjelp til andre mennesker. En vid forståelse av begrepet «hjelper» vil også måtte inkludere personell i ulike serviceyrker.

Hva innbefatter så begrepet «burnout»? Christina Maslach anser burnout for å være en svært avgrenset form for emosjonell utmattelse. Denne utmattelsen går på helperens tap av positive følelser, sympati og respekt for pasientene, klientene, eller de en jobber for. Andre har mer «snille» definisjoner.

Grovt sett kan en si at burnout refererer til den endring i holdning, atferd eller følelsesmessig tilstand som finner sted når helperen utsettes for store krav til å gi av seg selv, til å forbruke energi, arbeidskapasitet og

personlige ressurser. Burnout er en prosess over tid, der endepunktet er en tilstand preget av at en føler seg følelsesmessig nedkjørt. Selvaktelsen kan også bli redusert. Andre kjennetegn er at helperne blir desillusjonerte, har vansker med å utvise tilstrekkelig med omtanke overfor andre, og at arbeidsnivoen generelt sett er svekket. Et særlig karakteristisk trekk er den følelsesmessige utmattelsen, og depressive symptomer som er typisk for de fleste burnout-symptomer.

«Workaholics»

Ofta vil hjelpere som står på terskelen til å brenne ut, prøve å kompensere for dette ved å arbeide mer, eller de kan påta

»Det blir liten tid til pasientene. Vi har alvorlig mangel på personale, men ikke en halv stilling mer blir innvilget.»

seg for mange arbeidsoppgaver. De «tenker jobb» både i tide og utide. I USA kalles personer som er overengasjerte i arbeidet sitt for «workaholics». Mange av disse ender som utbrente helpere.

Denne overkompenseringen for å motvirke at arbeidsnivoen gradvis svekkes, at helperen føler hun ikke får gjort nok arbeid, f.eks. gitt pasientene tilstrekkelig med omsorg, kan ikke vedvare. Før eller siden går helperen

lei, hun makter ikke lenger arbeidspresset. Hvor stor prosent av sykemeldingene eller fraværet innen det norske helsevesen som skyldes burnout er et åpent spørsmål. I USA er det anslått at 5-6% av legene er så stresset eller nedkjørt at de er til fare for seg selv og andre («impaired/disabled physicians»). Et overslag over hvor mange helpere som står i fare for å bli utbrente, eller som er delvis utbrent, vil ventelig gi

et langt større prosentall, også her i Norge.

Mange helpere overinvolverer eller identifiserer seg for sterkt med klientene eller pasientene. Etter hvert som de blir emosjonelt og fysisk nedkjørt, blir det vanskeligere ikke å ta inn over seg ting som skjer i jobben. Dette gjelder særlig på arbeidsplasser hvor personalet gjennom jobben konfronteres med mye sykdom, sorg og død. Helpere blir en slags sekundære ofre.

Foto: Bernt Eide



Traumatiske hendelser som går inn på en kan føre til burnout. Utbrente innsatspersoner kan også tape eller få redusert sin «illusjon om usårbarhet». Dette er en beskyttelsesmekanisme de fleste benytter, som gjør at vi ikke tar sorgene på forskudd. («Ulykker eller sykdom rammer andre, ikke meg.») Jo mer stresset og nedkjørt en er, desto mer sårbar er en for opprivende hendelser på jobben, og desto vanskeligere blir det å unngå en tilstand preget av engstelse for framtiden, depresjon, frustrasjon og desillusjonerthet.

Papirflytter

Utbrente hjelpere vil utføre en dårligere jobb enn kolleger som fortsatt har overskudd og

entusiasme i behold. Arbeidet hopper seg opp, nødvendige plikter utsettes, og hjelpere har gjerne lite å bidra med i det mellommenneskelige miljø på arbeidsplassen. Omsorgsarbeidet blir mer overfladisk. På min arbeidsplass kaller vi en slik lite effektiv tilstedeværelse «å flytte papir».

For ikke å øke den emosjonelle belastning ytterligere, vegrer nedkjørte hjelpere seg ofte mot å inngå «unødig» følelsesmessig kontakt med pasientene de jobber for. Et eksempel på en slik strategi er å være ekstremt opptatt av ytre symptombilder. Mennesket bak det presenterte problem blir «glemt».

Hvem blir så utbrente? Per Fugelli mener det er de beste

som brenner ut. Bronsberg & Vestlund er av samme oppfatning: en må brenne for noe for å brenne ut. Paradoksalt nok er det ofte de egenskaper som skaper en god og oppofrende helper som samtidig er risikofaktorer for burnout. Den samvittighetsfulle, plikt oppfylgende, idealistiske, engasjerte kollega er gjerne den som er mest sårbar og som står i fare for å brenne ut.

Det er likevel ikke slik at den velkvalitiserte helper er mer sårbar for burnout i kraft av sin kompetanse. Forskning har vist at innsatspersonell som har urealistiske forventninger til seg selv og sin rolle som helper er en risikogruppe. Innenfor et byråkratiske sykehus-system, hvor det gjerne er akutt mangel på ressurser, kan det være vanskelig å få oppfylt de hjelpeideal en har med seg fra skolebenken, eller de forventninger en bærer med seg i den første tiden på en ny arbeidsplass. Forskjellen mellom forventninger og den faktiske realitet kan oppleves som stor. Den engasjerte, oppofrende helper ender ofte opp skuffet og utmattet, med en skepsis overfor alt og alle.

Avmakt og tidspress

Kompetanse innebærer også det å kjenne sine egne begrensninger. Det gjelder å ikke strekke skinnfellen lenger enn den rekker. Personell med urealistiske forventninger eller overengasjert arbeidsstil, er gjerne svært ambisiøse. I kraft av sin dyktighet fikser de i egne øyne alt selv -- og trenger ikke hjelp og støtte fra omgivelsene.

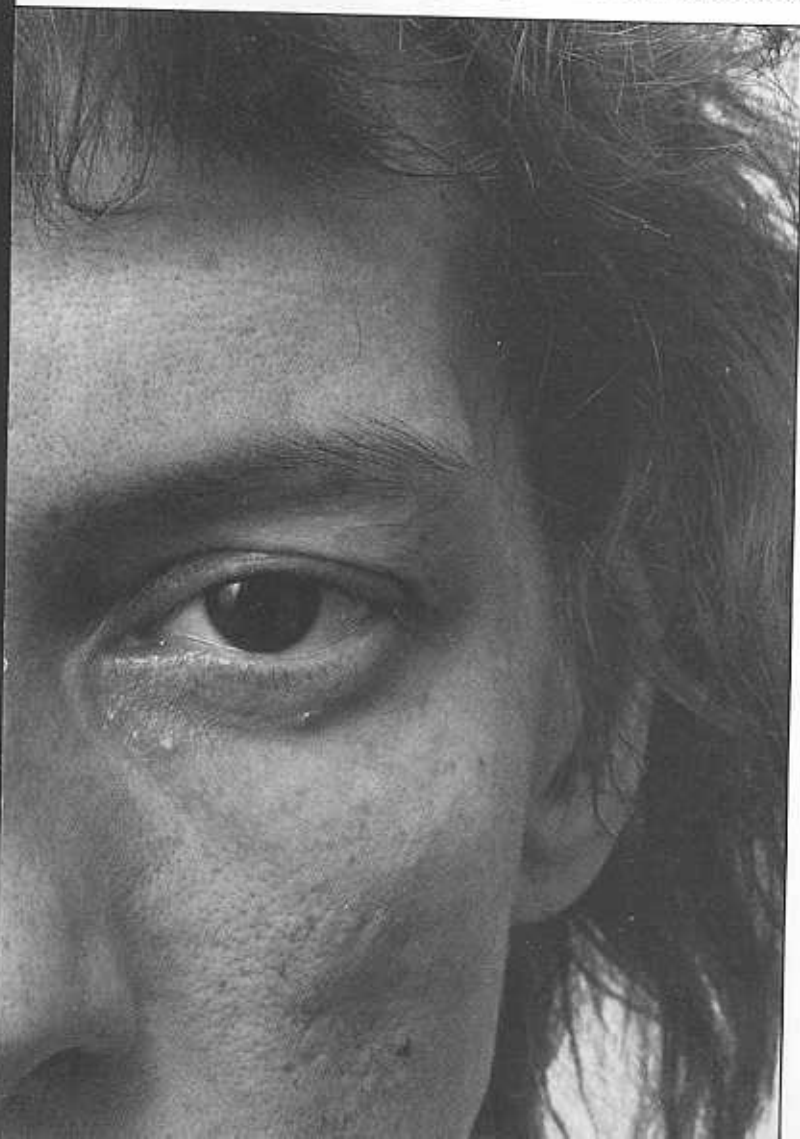
Per Fugelli mener at «legerollen er en arvesynd av opphøyet usårbarhet og ensom styrke». Legen tømmer ikke sitt hjerte for noen. Å søke hjelp eller medmenneskelig støtte er å blottlegge svakhet. Dette er en arbeidsstil som sikkert kjennetegner

mange innen andre grupper av innsatspersonell også. Fra psykologisk forskning vet vi at effektiv sosial støtte er en av de viktigste betingelsene for psykisk og sjelelig velvære, og for å forebygge psykosomatisk sykdom. Støtten kan gis i form av råd eller faglig veiledning fra kolleger, et åpenhjertig arbeidsfellesskap hvor både ris og ros utdeles, eller den kan gis i form av omsorg eller omtanke fra ektefelle eller det øvrige hjemmemiljø.

” Vi har pause på et vaktrom der telefonen kimer uavbrutt og besøkende kommer fra tidlig morgen til sen kveld. Ofte er det knapt tid til en kopp kaffe.”

I en undersøkelse blant helsesøstre ble det funnet en klar sammenheng mellom forekomst av burnout og situasjonsforhold som tidspress, underbemanning, mye papirarbeid, og det at kravet fra omgivelsene ikke står i forhold til tilgjengelige ressurser. En arbeidsmiljøkartlegging av skolepsykologisk personell avdekket at forhold som utilstrekkelig opplæring, for lite tid til klientene, og ikke minst avmaktfølelse over det å ikke kunne yte tilstrekkelig med hjelp i forhold til menneskelig eller sosial nød, alle viste sammenheng med burnout.

Vi har også vist at nedkjørte, stressete hjelpere oftere enn andre har konkrete planer om å slutte i jobben innen relativt kort tid. I undersøkelsen blant skolepsykologisk personell oppgav f.eks. 28 % at de kom til å



slutte i jobben på grunn av en belastende arbeidssituasjon.

Subjektiv opplevelse

Nedenfor finnes gjengitt noen situasjonsbeskrivelser som illustrerer arbeidsforhold som lett kan resultere i utbrente hjelpere. Det bør presiseres at arbeidsforholdene objektivt sett ikke trenger å være slik de blir beskrevet her. Kolleger kan ha en annen oppfatning av arbeidsplassen. I forhold til burnout er likevel den subjektive opplevelsen eller vurderingen av ens arbeidssituasjon avgjørende. Sitatene er hentet fra flere av FAHS' arbeidsmiljøundersøkelser.

«Overbelegg og underbemanning er det som gjør oss utbrente. Det gjør ikke saken bedre at samarbeidet mellom de overordnede er dårlig. Det blir for liten tid til pasientene når det er så travelt. En rapport har slått fast at det er alvorlig mangel på personale i forhold til arbeidsmengde. Hva gjøres? Ikke en halv stilling mer blir bevilget. Her er det ikke snakk om pasientens beste, men om systemets beste. Det kan være så mange pasienter, mødre pluss barn, at jeg må si det bent fram er uforsvarlig. Det ligger en person ekstra på de fleste rom pluss en rekke på gangen. Personalet på avdelingen har pause på et vaktrom der telefonen kimer uavbrutt, og besøkende kommer fra tidlig morgen til sen kveld. Mange ganger er det knapt tid til en kopp kaffe, så pause i den forstand har en ikke. Når man kommer hjem fra en slik arbeidsdag er man så trett i armer og bein, og ikke minst i hodet, at de fleste må sove middag hver dag, skal man være sosial resten av dagen.» (-Kvinnelig barsel-pleier)

«Det er altfor travelt på vakt. Går i stadig redsel for at vi ikke skal makte å ta oss av alle pasientene som kommer inn. Må ty til stadige unnskyldninger overfor pasienter og pårørende som har ventet lenge.

Usettelsen av omsorg eller hjelp fører ofte til at pasienten blir dårligere. Må ofte prioritere noen pasienter, kan ikke ta oss av alle like godt. Pasientrommene er også for få og dårlig utstyrt. Andre kilder til frustrasjon er at det ikke er anledning til å ta spisepauser i fred og ro. Stadig mas, stadig kalde kaffekopper, har ført til at jeg som aldri før har hatt problemer med fordøyelsen ikke lenger tåler all mat og har fått halsbrann.» (Kvinnelig syke-pleier)

«Arbeidsbelastningen er stor. Det er alt for mange arbeidsoppgaver til at det er mulig å rekke over dem i normal arbeidstid. Det er heller ikke tid til å holde seg ajour. Det kan f.eks. gå måneder mellom hver gang jeg besøker biblioteket i arbeidstiden.» (Mannlig lege)

Sitatene ovenfor illustrerer noen av de aspekter ved arbeidssituasjonen som ser ut til å fremme burnout. Stressforhold som nevnes i de 3 sitatene er overbelegg av pasienter, underbemanning, dårlige pausemuligheter,

”Arbeidsbelastningen er for stor. Det er ikke tid til å holde seg ajour. F.eks. kan det gå måneder mellom hver gang jeg besøker biblioteket i arbeidstiden.”

emosjonell overbelastning, utilstrekkelig utstyrspark, dårlige romforhold og vanskeligheter med å holde seg faglig ajour.

Forebygging

Hva kan så gjøres for å forebygge burnout? Rammen for denne artikkelen gjør at det ikke er plass til noen

omfattende redegjørelse for tiltak som kan motvirke burnout. Vi har allerede nevnt viktigheten av sosial støtte, f.eks. ros eller anerkjennelse fra kolleger eller klienter/pasienter, og nødvendigheten av å kjenne sin egen begrensning.

Per Fugelli hevder at burnout kan forebygges gjennom

”Når man kommer hjem er man så trett i armer og bein, og ikke minst i hodet at de fleste må sove middag hver dag for å være sosial om kvelden.”

meget bevisst å hente seg gleder, trivsel og samvær utenom yrket i en romslig og beskyttet fritid. Hjelperen må styre sitt liv, også arbeidet, etter sin egen målestokk og selvstendighet, ikke etter omgivelsenes krav.

Medarbeider-samtaler eller avdelingsmøter kan være nyttig på gruppeplan, dersom mandatet for møtet er å ta opp personalets psykiske reaksjoner og ulike følelsesmessige opplevelser. Innenfor en velordnet, trygg ramme kan slike metoder tjene som en følelsesmessig ventil, hvor frustrasjoner, stress og skuffelser kan avreageres. Medarbeidersamtaler eller gruppemøter kan også være tjenlige med hensyn til å gi hjelperen anledning til å påvirke eller styre egen arbeidssituasjon.

En del forebyggende tiltak er så innlysende at en knapt tenker over det: Tilstrekkelig søvn, mosjon, det å holde seg i god fysisk form, samt det å sørge for at kostholdet er variert og næringsrikt. Dette er eksempler på forhold som

kan være med på å motvirke stress og burnout.

Arbeidsgiverens verdsetting av sine medarbeidere ved å gi tilbud om ny «input» eller kompetanseheving (etterutdanning eller andre former for kursvirksomhet som bidrar til nye impulser, samt at hjelpernes faglige identitet bevares), er et annet eksempel på en viktig strategi fra systemets eller institusjonens side for å motvirke burnout.

Referanser kan fåes ved henvendelse til LIV-redaksjonen.



Test deg selv

«Arbeidsbelastningen er for stor. Jeg har ikke mer å gi.» Kanskje er du bare vintertrøtt. Eller er du i ferd med å bli utbrent?

Dette spørreskjemaet er laget av psykologene/forskerne Stig Berge Matthiesen og Atle Dyregrov. Det er utviklet og presenteres for første gang. Forskerne har visse forbehold; for å kunne gi en trygg faglig vurdering av enkeltpersoner, kreves vanligvis en personlig samtale i tillegg til skjemaet. Poenggrensene er satt relativt omtrentlig og bør ikke tolkes absolutt. Utbrentgrupperingene er mest pålitelige i ytterpunktene av skalaen. All «båsetting» er usikker.

HVORDAN FYLLE UT TEKSTEN:

Kryss av ved hvert utsagn for det svaralternativ som best avspeiler deg selv og din arbeidssituasjon. Svar i hvert felle slik du for tiden føler deg. Vær så ærlig og oppriktig som mulig.

A B C D E F

	Stort Svært enig	Litt enig	Litt uengig	Stort sett uengig	Svært uengig
Jeg føler meg nedlesset av arbeid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jeg føler meg nedlesset av arbeid

Egentlig har jeg sjelden helt fri fra jobben, fordi jeg stadig omgås kolleger etter arbeidstid

Jeg opplever at jeg gir mer av meg selv til andre mennesker enn jeg får tilbake

Jeg har stadig en følelse av at jeg ikke strekker til

Jeg opplever en følelsesmessig distanse til de jeg omgås

ER DU U

A B C D E F

	Stort sett enig	Litt enig	Litt uengig	Stort sett uengig	Svært uengig
Da jeg begynte i min nåværende jobb hadde jeg større forhåpninger til arbeidet og min egen arbeidsinnsats enn det jeg nå har	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Da jeg begynte i min nåværende jobb hadde jeg større forhåpninger til arbeidet og min egen arbeidsinnsats enn det jeg nå har

Jeg synes det er vanskelig å engasjere meg følelsesmessig i klientenes/pasientenes vansker og problemer

I det siste har jeg følt meg så nedkjørt at jeg har blitt tvunget til å redusere kontakten med klientene/pasientene

Arbeidspresset har forårsaket private vansker (f.eks. i ekteskapet, familie, kontakt med venner)

Også når jeg har fri tenker jeg mye på forhold ved jobben

14

15

16

17

18



SVAR PÅ BURNOUT-TEST

Framgangsmåte for utregning:

Svaralternativene er gitt en bokstavkode fra A til F, hvor A = svært enig og F = svært uenig (se øverste del av spørreskjemaet). Legg sammen dine avkryssete svaralternativ etter følgende poengsystem:

- A = 7 poeng,
- B = 6 poeng,
- C = 5 poeng,
- D = 3 poeng,
- E = 2 poeng og
- F = 1 poeng.

Tolkning (enkeltpersoner):

Gruppe 1: 25-29 poeng.

Du trives fantastisk godt i jobben. Å dømme etter din besvarelse er du gjennomgående svært godt fornøyd med ditt arbeid som hjelper. Muligens har du nylig startet i din nåværende jobb, eller kanskje kommer du rett fra skolebenken? Utbrent er du i hvert fall ikke. Har du vært helt ærlig i din besvarelse?

Gruppe 2: 30-49 poeng.

Du er svært tilfreds med din arbeidssituasjon. Du er også fornøyd med ditt forhold til klienter/pasienter. Du føler at du har mye å bidra med i jobben. Arbeidet gir deg svært meget. Om du har planer om å slutte, skyldes det i hvert fall ikke at du opplever jobben som stressfylt. Du føler deg definitivt ikke utbrent.

Gruppe 3: 50-74 poeng.

Du trives rimelig godt i arbeidet, og føler at du har en god del å bidra med som hjelper. Pågangsmotet og entusiasmen for jobben er ennå til stede i rikt monn. Det er likevel mulig at du plages av en eller flere frustrerende sider ved jobben.

Gruppe 4: 75-99 poeng.

Du bør være litt observant. Trivselen og entusiasmen i jobben var sannsynligvis større på et tidligere tidspunkt

enn det den er nå, noe du kanskje er oppmerksom på allerede. Det er mulig at overskudd og motivasjon for å hjelpe klienter/pasienter også er på retur. Du er misfornøyd med flere jobbområder. Jobbfrustrasjonen kan være relativt forbigående (pga. at stresskildene ikke er altfor frustrerende, hvile, ferie eller avvekslende fritid i rimelig grad klarer å kompensere for jobbens minussider).

Gruppe 5: 100-124 poeng.

Du er helt klart i grenseområdet til å bli utbrent, til å kjøre deg fullstendig tom i din nåværende jobbsituasjon. Du er misfornøyd med en rekke sider ved arbeidet. Entusiasmen for jobben er påtagelig mindre enn før, og du er også usikker eller vil helst ikke tenke for mye på din nåværende kapasitet til å hjelpe andre. Det er sannsynlig at din misnøye har vedvart over tid, er noe mer enn et «ukefenomen». Muligens vil du selv hevde at du allerede er utbrent, at noe må gjøres for å bringe inn overskudd og trivsel i jobben igjen. Alternativet kan være å skifte jobb.

Gruppe 6: 125-149 poeng.

Du er helt «tom» for overskudd, og synes at hver dag på arbeidet er et ork. Du bør helt klart prøve å bedre din arbeidssituasjon, eller skifte jobb snarest råd. Med nåværende stressbelastning er det

sannsynligvis kun snakk om kort tid før du slutter i jobben (eller pådrar deg sykemelding, slik at du får en viss mulighet til å samle opp litt krefter igjen). Du er enig i at du er utbrent.

Gruppe 7: 150-175 poeng.

Du er utbrent, sterkt nedkjørt og stresset. En slik arbeidsbelastning og mangel på trivsel i arbeidet er helseskadelig, dersom den får vedvare. Du har vansker med å konsentrere deg om det som skjer rundt deg, og har høyst sannsynlig en rekke kroppslige og psykiske plager. Det er absolutt påkrevet at det skjer endringer med din jobbsituasjon. Helsen er viktigere enn arbeidet. Har du en eller flere venner du kan søke råd hos? Du bør også vurdere å søke faglig hjelp.

Tolkning (grupper):

Vær obs at skalaen må tolkes annerledes for grupper enn for enkeltpersoner. Dette skyldes at det alltid vil være noen på en arbeidsplass som er meget tilfredse med arbeidssituasjonen. Disse vil redusere burnout-poengsummen for gruppen. Gruppegjennomsnitt over 75 poeng: noe må gjøres. Over 100 poeng: alarmerende!

Den som har metodiske spørsmål kan henvende seg til FAHS, Hans Tanksgt. 11, 5008 Bergen. Vi anbefaler deg å ta testen før du leser kronikken på neste side. ■