



Kulnun

Rannsókn á kulnun meðal félagsráðgjafa á Íslandi

Una Björk Kristófersdóttir

Lokaverkefni til MA-gráðu í félagsráðgjöf til starfsréttinda
Háskóli Íslands
Félagsvísindasvið



HÁSKÓLI ÍSLANDS

Kulnun

Rannsókn á kulnun meðal félagsráðgjafa á Íslandi

Una Björk Kristófersdóttir

23.02.82-5609

Lokaverkefni til MA-gráðu í félagsráðgjöf til starfsréttinda

Umsjónarmaður: Dr. Steinunn Hrafnadóttir

Félagsráðgjafardeild

Félagsvísindasvið Háskóla Íslands

Desember 2012

Ritgerð þessi er lokaverkefni til MA-gráðu í félagsráðgjöf til starfsréttinda og er óheimilt að afrita ritgerðina á nokkurn hátt nema með leyfi rétthafa.

© Una Björk Kristófersdóttir 2012

Prentun: Háskólaprent
Reykjavík, Ísland 2012

Formáli

Eftirfarandi rannsókn var framkvæmd á tímabilinu maí til desember 2012 og fjallar um kulnun í starfsstétt félagsráðgjafa. Rannsóknin er 30 eininga lokaverkefni í meistaranámi til starfsréttinda í félagsráðgjöf við Félagsráðgjafardeild Háskóla Íslands. Mikil vinna liggur að baki rannsókninni sem hefði ekki verið framkvæmanleg án stuðnings þeirra sem standa mér næst. Leiðbeinanda mínum, Steinunni Hrafnadóttur, dósent við Félagsráðgjafardeild Háskóla Íslands, þakka ég uppbyggilega leiðsögn og stuðning. María Rúnarsdóttir, formaður Félagsráðgjafafélags Íslands, fær þakkir fyrir að senda spurningalistann til þátttakenda, sem og þátttakendur fyrir að taka þátt í rannsókninni. Ásta Kristín Benediktsdóttir fær þakkir fyrir prófarkalestur. Anna Lóa Ólafsdóttir námsráðgjafi fær þakkir fyrir hvatningu og óendanlega trú á mér meðan á verkinu stóð. Foreldrar mínir, Guðbjörg Ágústa Sigurðardóttir og Ellert Eiríksson, fá þakkir fyrir alla aðstoðina, hvatninguna og stuðninginn bæði meðan á verkinu stóð og náminu í heild. Sigurður Ingi Kristófersson, bróðir minn, fær þakkir fyrir tæknilega aðstoð og mágkona mín Hanna María Kristjánsdóttir fyrir yfirlestur og jafnframt góðar og uppbyggilegar ábendingar. Einnig vil ég þakka samnemendum mínum fyrir samfylgdina og stuðninginn. Fjölskyldumeðlimum og nánum vinum þakka ég fyrir bæði stuðning og hvatningu. Síðast en ekki síst vil ég þakka tilvonandi eiginmanni mínum, Birgi Albertssyni Sanders, og syni mínum Elvari Erni Gíslasyni fyrir mikla þolinmæði, hvatningu, umburðarlyndi og stuðning meðan vinna við verkið stóð yfir.

Reykjanesbæ, desember 2012

Una Björk Kristófersdóttir

Útdráttur

Tilgangur rannsóknarinnar var að kanna kulnun (e. *burnout*) á meðal félagsráðgjafa á Íslandi. Rannsóknarspurningarnar voru eftirfarandi: *Upplifa félagsráðgjafar á Íslandi kulnun? Er álag og streita ástæða kunnunar? Hvaða þættir hafa verndandi áhrif gegn kulnun?* Mikilvægi rannsóknarinnar felst í að varpa ljósi á kulnun og birtingarmyndir hennar en erlendar rannsóknir hafa sýnt fram á kulnun í starfsstétt félagsráðgjafa. Rannsóknin á að hafa forvarnargildi fyrir félagsráðgjafa á Íslandi með það að leiðarljósi að þeir séu meðvitaðir um kulnun og afleiðingar mikils álags og streitu sem fylgir starfi félagsráðgjafa.

Notuð var meginndleg rannsóknaraðferð og gagnaöflun fór fram á þann hátt að spurningalisti, *The self-report instrument (s-ED)*, sem byggir á greiningarviðmiðum fyrir streitutengda kulnun/síþreytu (e. *stressrelated exhaustion disorder*), var lagður fyrir félagsráðgjafa á tölvutæku formi í októbermánuði 2012. Spurningalistinn var lagður fyrir 460 einstaklinga, svarhlutfall var 41% eða alls 189 einstaklingar, þar af voru 13 karlmenn og 168 konur. Meginniðurstöður rannsóknarinnar leiddu í ljós að kulnun er í starfsstétt félagsráðgjafa. Samkvæmt niðurstöðum er tölfræðilega marktækur munur milli kynja, starfsvettvangs, hjúskaparstöðu og aldurs. Hlutfallslega mældist mest kulnun hjá þeim sem starfa innan félagsþjónustunnar og mest hjá aldurshópnum 30-39 ára og hjá þeim sem eru einhleypir. Niðurstöðurnar eru mikilvægar fyrir fagstéttina þar sem kulnun hefur áhrif á einstaklinginn sjálfan og einkalíf hans. Jafnframt hefur kulnun áhrif á starf félagsráðgjafans og þá þjónustu sem hann veitir.

Abstract

The purpose of this study was to investigate the issue of burnout amongst social workers in Iceland. The following research questions were addressed: *Do social workers in Iceland experience burnout? Does pressure and stress cause burnout? Which factors provide protection against burnout?* The importance of this research consists in gaining an insight into burnout and how it manifests itself. The preventive value of this research lies in raising the awareness of social workers with regards to burnout and the consequences of working under significant pressure and stress that exists within their profession. International research has shown that burnout exists within the social work profession.

Quantitative research methods were used in this study in the form of a questionnaire entitled *The Self-Report Instrument (s-ED)*, which provides a measurement for assessing stress-related exhaustion disorder. This questionnaire was sent electronically to 460 social workers in October 2012, with 189 individuals responding, or 41%, of which 13 were male and 168 female. The main findings of this research demonstrated that burnout exists within the social work profession, and that there is a statistically significant difference between gender, area of work, marital status and age. Proportionally burnout was measured at its highest amongst those who work within social services, amongst those within the age band 30-39 years, and those who were single. These findings are important for the profession given that burnout impacts the individual themselves and their personal life. At the same time, burnout affects the social worker's professional role and the service they provide.

Efnisyfirlit

Formáli	1
Útdráttur	2
Abstract	3
Myndaskrá.....	6
Töfluskrá.....	6
Inngangur	8
Uppbygging ritgerðar	12
1 Kenningalegur bakgrunnur	13
1.1 Kulnun	13
1.2 Uppruni hugtaksins kulnun	13
1.3 Kulnun og tengd hugtök	15
1.3.1 Kulnun	15
1.3.2 Síþreyta og vefjagigt.....	17
1.3.3 Þunglyndi og kvíði	17
1.4 Einkenni og ferli kulnunar	18
1.4.1 Kenningar um ferli kulnunar	20
1.5 Streita.....	21
1.5.1 Vinnulíkan um streitupætti, áhrifapætti og birtingarmynd.....	22
1.6 Orsök og afleiðingar langvarandi streitu og kulnunar	23
1.6.1 Einstaklingsþættir	26
1.6.2 Umhverfisþættir.....	27
1.7 Kulnun, streita og álag í ljósi rannsókna	27
1.7.1 Streita og álag meðal barnaverndarstarfsmanna á Íslandi.....	28
1.7.2 Viðhorf til starfsumhverfis.....	29
1.7.3 Kulnun og félagsráðgjöf.....	30
1.8 Hvað er til ráða	31
1.8.1 Hvöld og svefn.....	32
1.8.2 Félagslegur stuðningur	33
1.8.3 Hreyfing	33
1.8.4 Handleiðsla	35

2	Aðferð og framkvæmd rannsóknar	37
2.1	Markmið og rannsóknarspurningar	37
2.2	Rannsóknaraðferð	37
2.3	Mælitæki	38
2.4	Þátttakendur og úrtak	39
2.5	Gagnaöflun og úrvinnsla gagna	41
2.6	Siðferðisleg álitamál	41
2.7	Styrkleikar og veikleikar rannsóknarinnar	41
3	Niðurstöður	43
3.1	Almennt um þátttakendur	43
3.2	Streita og álag meðal félagsráðgjafa	47
3.2.1	Langvarandi streita og bakgrunnur	48
3.2.2	Langvarandi streita og eðli starfs	50
3.2.3	Langvarandi streita og styrkjandi þættir	51
3.3	Kulnun meðal félagsráðgjafa	52
3.3.1	Kulnun og bakgrunnur	52
3.3.2	Kulnun og eðli starfs	53
3.3.3	Kulnun og verndandi þættir	55
3.3.4	Samantekt	56
4	Umræða	59
4.1	Upplifa félagsráðgjafar á Íslandi kulnun?	59
4.2	Er álag og streita ástæða kulnunar?	62
4.3	Hvaða þættir hafa verndandi áhrif gegn kulnun?	63
4.3.1	Hvað er til ráða	65
	Lokaorð	67
	Heimildaskrá	69
	Fylgiskjal	74
	Kynningarbréf til félagsráðgjafa	74

Myndaskrá

Mynd 1 (Rollinson, 2005, bls. 281).....	20
Mynd 2 (Rollinson, 2005, bls. 270).....	23
Mynd 3 Áhrif hjúskapar á kulnun.....	53
Mynd 4 Áhrif handleiðslu á kulnun.....	56

Töfluskrá

Tafla 1 Kyn þátttakenda	43
Tafla 2 Aldur þátttakenda.....	44
Tafla 3 Hjúskaparstaða	44
Tafla 4 Starfsaldur	44
Tafla 5 Starfshlutfall	45
Tafla 6 Hreyfing.....	45
Tafla 7 Handleiðsla	46
Tafla 8 Núverandi starfsvettvangur	46
Tafla 9 Landshlutar	47
Tafla 10 Andleg og líkamleg þreyta.....	48
Tafla 11 Kyn og langvarandi streita.....	49
Tafla 12 Aldur og langvarandi streita.....	49
Tafla 13 Langvarandi streita og hjúskaparstaða	50
Tafla 14 Áhrif starfsaldurs á langvarandi streitu.....	50
Tafla 15 Áhrif starfshlutfalls á langvarandi streitu.....	51
Tafla 16 Áhrif hreyfingar á langvarandi streitu.....	51
Tafla 17 Áhrif handleiðslu og langvarandi streitu.....	51
Tafla 18 Kulnun meðal félagsráðgjafa	52

Tafla 19 Áhrif kyns á kulnun	52
Tafla 20 Áhrif aldurs á kulnun	53
Tafla 21 Kulnun og starfsaldur	54
Tafla 22 Áhrif starfshlutfalls á kulnun	54
Tafla 23 Áhrif starfsvettvangs á kulnun.....	55
Tafla 24 Áhrif landshluta á kulnun	55
Tafla 25 Áhrif hreyfingar á kulnun	56

Inngangur

Í nútímasamfélagi hefur einstaklingshyggja og frjálshyggja aukist, hraði og spenna hefur einkennt bæði starf og einkalíf ásamt því að ákveðin samkeppni ríkir um að vera bestur og fyrstur. Þessar samfélagsbreytingar hafa komið niður á ýmsum þáttum líkt og tengslum fólks við vini og ættingja, hvíld og skýrleika hugsana ásamt því að margir eru ofhlaðnir verkefnum sem ekki er hægt að sinna öllum á sama tíma. Í kjölfar efnahagshrunsins sem skall á íslensku þjóðinni árið 2008 hafa margar breytingar orðið og hinar miklu efnahagsþrengingar hafa markað samfélagið á margan hátt, atvinnuleysi hefur aukist, kaupmáttur rýrnað og uppsagnir hafa verið tíðar í stórum fyrirtækjum jafnt sem litlum. Margir hafa þurft að taka á sig launalækkun, minnkað vinnuhlutfall og þá hafa sumir ekki átt annarra kosta völu en að sækja um vinnu erlendis. Mikil reiði hefur ríkt í samfélaginu enda var hrunið áfall fyrir þjóðina í heild. Margir urðu fyrir umtalsverðum skaða þar sem fólk hafði ekki tök á að greiða af íbúðarlánum jafnt sem öðrum lánum og missti í kjölfar þess eignir sínar.

Margir þeirra sem standa höllum fæti þurfa á aðstoð félagsráðgjafa að halda og starfsvettvangur félagsráðgjafa er margslunginn. Félagsráðgjafar þekkja vel til ástands þjóðarinnar og með hvaða hætti það birtist meðal einstaklinga. Álag og streita hefur einkennt þjóðfélagið og félagsráðgjafar eru ein af þeim fagstéttum sem glíma við mikið álag í sínu starfi þar sem málin sem koma inn á borð þeirra eru mörg, þung og veigamikil. Könnun sem gerð var á vegum Félags- og tryggingamálaráðuneytis árið 2009 um afleiðingar efnahagshrunsins á félagsþjónustu sveitarfélaga leiddi í ljós að félagsþjónustan hefur orðið fyrir áhrifum kreppunnar. Umsóknum um fjárhagsaðstoð og félagslega ráðgjöf hefur fjölgað auk aukins álags í barnavernd. Jafnframt kom fram að starfsfólk fann fyrir aukinni vanlíðan einstaklinga, svo sem þunglyndi, kvíða, reiði og vonbrigðum vegna eigin stöðu, ástandinu í þjóðfélaginu sem og vonleysi gagnvart framtíðinni. Niðurstöður sýndu einnig að fleiri leita til félagsþjónustunnar og þá annar hópur

sem hefur ekki rétt á fjárhagsaðstoð sveitarfélaga en þiggur félagslega ráðgjöf (Félags- og tryggingamálaráðuneyti, 2009).

Kreppan er þó ekki eini áhrifavaldur álags og vinnustreitu í starfsstétt félagsráðgjafa því streita var mikil meðal þeirra fyrir hrunið, líkt og kemur fram í rannsókn Steinunnar Hrafnisdóttur (2004) á streitu meðal stjórnenda í félagsþjónustu. Einnig sýna erlendar rannsóknir fram á streitu og kulnun í starfstétt félagsráðgjafa (Lloyd, King og Chenoweth, 2002; Savaya, Gardne og Stange, 2011). Því má segja að vinnustreita sé innbyggð í félagsráðgjafastarfið. Samkvæmt niðurstöðum BA-ritgerðar Valgerðar Mariu Friðriksdóttur (2009) fundu rúm 58% starfsmanna Barnaverndar Reykjavíkur nær alltaf eða oft fyrir streitu í starfi og 36% starfsmanna upplifðu mjög eða frekar mikla streitu og þirring í starfi. Tæp 39% mátu aðstæður í eigin lífið nokkuð eða mjög streituvaldandi. Í meistara-ritgerð Helgu Rutar Svanbergisdóttur (2009), sem fjallaði einnig um starfsánægju og streitu meðal starfsmanna barnaverndarnefnda landsins, kemur fram að í kjölfar efnahagshrunsins töldu 66% starfsmanna að álag og streita hefði aukist í starfi og um helmingur eða 51% taldi barnaverndarmálum hefði fjölgað. Í kjölfar efnahagshruns geta myndast ýmsir streituvaldandi álagsþættir á vinnustað sem í kjölfarið geta leitt til reiði, óánægju, minni afkasta, aukinnar fjarveru, lakari starfsanda og minnkaðrar skuldbindingar gagnvart eigin starfi (Freydís Jóna Freysteinsdóttir, 2012; Kamery, 2004).

Eitt af þeim heilsufarsvandamálum sem orsakast af langvarandi streitu og álagi, helst á vinnustöðum, er kulnun (*e. burnout*). Hugtakið er alþjóðlega viðurkennt og töluvert notað en jafnframt hefur það verið vinsælt rannsóknarefni á síðastliðnum áratugum. Fræðimenn hafa ekki komið sér saman um eina skilgreiningu né þróun á hugtakinu en rannsóknir benda til að kulnun tengist langvarandi streitu (Gilse, Hadzibajramovic, Jonsdottir og Ahlborg, 2010; Maslach, Schaufeli og Leiter, 2001).

Mikilvægt er að rugla ekki saman hugtökunum *kulnun* og *streitu*, sem eiga margt sameignlegt og eru nátengd. Streita er líkamlegt og andlegt viðbragð við innri og ytri þáttum. Hún kemur fram á mismunandi hátt hjá einstaklingum og getur birst í

mörgum stigum. Minniháttar streita getur aðstoðað viðkomandi einstakling við að vinna á skilvirkan hátt en mikil streita getur haft neikvæð áhrif á starfsgetu viðkomandi (Rollinson, 2005). Kulnun er afleiðing langvarandi streitu og kulnunarferlið hefst með því að starfsorka einstaklings breytist í örmögnun, það leiðir til bölsýni og afkastageta breytist síðan í andhverfu sína (Rollinson, 2005; Schaufeli, Leiter og Maslach, 2009). Upphaflega var eingöngu talað um að einstaklingur væri kulnaður í starfi en umræðan hefur færst yfir í að einstaklingur glími við kulnun. Ef einstaklingur glímir við kulnun hefur það áhrif á allt hans líf, ekki bara starf hans.

Mikilvægir þættir sem þarf að huga að til að vinna gegn kulnun og streituvöldum eru atriði á borð við hreyfingu, hvíld, félagslegan stuðning og handleiðslu. Hreyfing er verndandi þáttur og forvörn gagnvart andlegri streitu og öðrum streitutengdum sjúkdómum. Hún er sérstaklega nauðsynleg þeim sem glíma við streitu. Hvíld er mannfólkinu nauðsynleg en litlum svefni fylgir til dæmis hætta á einbeitingarleysi, minni afköstum og erfiðleikum við að eiga við streituvalda. Félagslegur stuðningur er einnig mikilvægur til að auka almenna vellíðan, heilbrigði og hann getur jafnvel komið í veg fyrir alvarleg streitueinkenni og kulnun. Handleiðslu geta félagsráðgjafar nýtt sér meðal annars til að draga fram jákvæða eiginleika á hagnýtan máta, auka, vernda og efla fagmanninn og með því verður þjónustan við skjólstæðinga betri. Allir þessir þættir stuðla að vellíðan og betra starfsumhverfi. Þegar horft er til kulnunar er ljóst að bæði persónubundnir þættir einstaklinga sem og umhverfisþættir hafa áhrif á hvort að einstaklingar eru líklegir til að glíma við kulnun á lífsleiðinni. Þegar tekist er á við kulnun er samkvæmt Schaufeli, Leiter og Maslach (2009) mikilvægt að huga jafnt að einstaklingsbundnum þáttum sem og eðli starfs og starfsumhverfis.

Gerðar hafa verið erlendar rannsóknir á kulnun meðal félagsráðgjafa en ekki hafa verið framkvæmdar rannsóknir hér á landi sem snúa að þessari afmörkuðu starfsstétt og kulnunar innan hennar. Hins vegar finnast rannsóknir á kulnun hjá öðrum fagstéttum líkt og hjúkrunarfræðingum, læknum, lögreglumönnum og

kennurum. Rannsóknir eru til héraendis um streitu meðal félagsráðgjafa og samkvæmt niðurstöðum rannsóknar Steinunnar Hrafnadóttur (2004) töldu 84% stjórnenda í félagsþjónustu sveitarfélaga sig nær alltaf eða oft vera undir miklu vinnuálagi. Einnig upplifðu stjórnendurnir streitu og auknar starfskröfur gagnvart sér. Erlendar rannsóknir sýna að kulnun er til staðar í starfsstétt félagsráðgjafa (Kim, Ji og Kao, 2011; Lloyd, King og Chenoweth, 2002; Savaya, Gardne og Stange, 2011). Ef einstaklingur glímir við kulnun hefur það margvísleg áhrif á hann sem einstakling og þjónustuna sem hann veitir og því er mikilvægt að vinna gegn henni.

Í þessari rannsókn er vísað í sænskar rannsóknir. Ástæða þess að sérstök áhersla er lögð á Svíþjóð er sú að spurningalistinn sem lagður var fyrir er sænskur en búið er að þýða hann yfir á íslensku. Svíar hafa mikla reynslu af því að vinna með fólki sem glímir við streitutengda sjúkdóma og hafa jafnframt rannsakað það efni mikið. Þar í landi er starfrækt meðferðarmiðstöð, *Institutet för stressmedicin (ISM)*, sem sérhæfir sig í streitutengdum sjúkdómum, rannsóknum á því sviði, forvörnum, fræðslu og meðhöndlun þeirra.

Í kjölfar þeirrar samfélagslegu umræðu sem fjallað var um hér að ofan um hraða, álag og streitu sem einkennt hefur íslenskt samfélag vaknaði áhugi rannsakanda að kanna kulnun. Markmið og tilgangur eftirfarandi rannsóknar er að varpa ljósi á kulnun og birtingarmyndir hennar ásamt því að kanna hvort félagsráðgjafar héraendis upplifi kulnun. Hvatinn að baki rannsókninni er meðal annars persónulegur áhugi rannsakandans á því að huga að góðri andlegri líðan og heilsu. Sú umræða sem hefur farið fram í samfélaginu og náminu um að mikið álag og streita fylgi starfi félagsráðgjafa hefur einnig vakið áhuga rannsakanda. Í námi í félagsráðgjöf við Háskóla Íslands hefur hann reynt að sjá fyrir sér hvernig hann ætli sem félagsráðgjafi að bregðast við því álagi og þeirri ábyrgð sem fylgir starfinu þegar út á vinnumarkaðinn er komið, án þess að það hafi veruleg áhrif á hans andlegu líðan. Einnig hvernig rétt sé að bera sig að og sporna gegn kulnun. Umræðan úr félagsráðgjafarnáminu og ábendingar frá kennurum hafa sýnt mikilvægi þess að huga að eigin líðan, ásamt því að vinna í sjálfum sér og sækja sér

handleiðslu í starfi. Rannsóknin mun geta nýst sem forvörn og hvati fyrir fagstéttina til þess að vera meðvituð um eigin líðan þar sem kulnun hefur áhrif á einstaklinginn sjálfan, einkalíf hans, starfið í heild og þá þjónustu sem hann veitir. Með því að vekja athygli á viðfangsefninu er vonandi hægt að stuðla að enn betri og vandaðri þjónustu við skjólstæðinga.

Rannsóknarspurningar eru eftirfarandi:

- *Upplifa félagsráðgjafar á Íslandi kulnun?*
- *Er álag og streita ástæða kulnunar?*
- *Hvaða þættir hafa verndandi áhrif gegn kulnun?*

Uppbygging ritgerðar

Ritgerð þessi skiptist í fjóra kafla. Í fyrsta kafla verður fjallað um þann kenningalega bakgrunn sem rannsóknin byggist á. Fjallað verður um uppruna hugtaksins *kulnun* ásamt skilgreiningu þess sem og skyld hugtök ásamt því að gerð verður grein fyrir ferli kulnunar og einkennum hennar. Í kjölfar þess verður fjallað um streitu og þá streituvalda sem eru í umhverfi einstaklings. Því næst um áhrif og afleiðingar kulnunar, kulnun meðal félagsráðgjafa og í lokin um möguleg úrræði og mikilvæga þætti sem gott er að vera meðvitaður um. Í öðrum kafla verður fjallað um aðferðina sem nýtt var við gagnaöflun og úrvinnslu gagna. Þar koma fram rannsóknarspurningar, rannsóknarsnið, aðferð, áreiðanleiki, réttmæti og siðferðisleg álitamál. Í þriðja kafla, sem skiptist í fimm undirkafla, eru niðurstöður spurningalista settar fram. Í fjórða og síðasta kaflanum fer fram umræða um niðurstöður og þær dregnar saman í samhengi við þær rannsóknarspurningar sem lagt var upp með í byrjun rannsóknar.

1 Kenningalegur bakgrunnur

1.1 Kulnun

Í eftirfarandi kafla verður fjallað um þann kenningalega bakgrunn sem rannsóknin byggist á. Fjallað verður um uppruna hugtaksins *kulnun* ásamt skilgreiningu þess. Í framhaldi verður fjallað um hugtökin *streitu*, *andlega líðan*, *þunglyndi*, *kvíða*, *vefjagigt* og *síþreytu*. Auk þess verður gerð grein fyrir kulnunarferlinu og einkennum þess. Í kjölfar þess verður fjallað um streitu og þá streituvalda sem eru í umhverfi einstaklings. Því næst er rætt um áhrif og afleiðingar kulnunar, kulnun meðal félagsráðgjafa og möguleg úrræði og mikilvæga þætti sem gott er að vera meðvitaður um.

1.2 Uppruni hugtaksins kulnun

Í kringum 1970 birtust fyrstu greinarnar í Bandaríkjunum um kulnun og hugtakið var skilgreint. Þau fyrstu sem skrifuðu um kulnun voru Herbert Freudenberger og Christina Maslach og voru fyrstu rannsóknir á kulnun byggðar á reynslu einstaklinga sem unnu innan félags- eða heilbrigðisþjónustu. Þau störf sem rannsóknirnar beindust að einkenndust af aðstoð og samhug með einstaklingum. Rannsóknirnar sýndu að samhliða auknu álagi í starfi jókst streita meðal starfsmanna, einnig að álagið og streitan hafði neikvæð áhrif á tilfinningar og samskipti starfsmanna (Maslach o.fl., 2001).

Freudenberger var bandarískur geðlæknir og ástæða þess að hann byrjaði að fjalla um kulnun var sú að hann hafði unnið við sjálfböðastörf og jafnframt fylgst með sjálfböðaliðum. Hann tók eftir því að sjálfböðaliðarnir voru ákafir í byrjun en að ári liðnu gat hann séð svipuð einkenni hjá þeim öllum. Kulnun útskýrði hann sem ferli stigmagnandi tilfinningalegrar örmögnunar og skuldbindingar ásamt dvínandi hvöt til að sinna eigin starfi. Í upphafi var kulnun notað til að gera grein fyrir því ferli þegar kerti brennur út eða eldur er kæfður. Freudenberger gaf orðinu nýja merkingu er hann fjallaði um áhuga sem slokknar og lagði grunninn að skilgreiningu hugtaksins líkt og það er notað nú. Einnig setti hann fram þá kenningu um kulnun að einstaklingar yrðu ófærir til að verða við öllum kröfum starfsins

sökum stöðugra samskipta og samskiptaörðugleika við aðra (Kanwar, Singh og Kodwani, 2009; Schaufeli o.fl., 2009).

Maslach er höfundur spurningalistans *The Maslach Burnout Inventory* (MBI), sem flestar rannsóknir um kulnun byggja á (Armon, Shirom og Melamed, 2012). Hún rannsakaði þá tilfinningalegu streitu sem starfsmenn félagsþjónustu upplifðu við störf sín. Í byrjun var áherslan að mestu leyti lögð á að kanna hvernig samskipti milli einstaklinga höfðu áhrif á streitu á vinnustað og síðan var farið að kanna tilfinningar einstaklinga ásamt mikilvægi og hvata til að sinna eigin starfi. Niðurstöður rannsókna hennar gáfu til kynna að einstaklingar nýttu sér ýmis úrræði til að takast á við streitu og að það kæmi fram í vinnubrögðum þeirra og faglegri sjálfmynd (Maslach o.fl., 2001).

Árið 1987 skrifuðu félagsráðgjafarnir Barbro Bronsberg og Nina Vestlund bókina *Bránn inte ut dig!* sem Ólafur G. Kristjánsson þýddi síðar undir heitinu *Útbrunninn: farðu betur með þig*. Bronsberg og Vestlund telja þá sem sinna einstaklingum sem eiga við vanda að stríða vera í hvað mestri hættu að kulna og nefndu þar meðal annars félagsráðgjafa, lækna, lögregluþjóna, kennara og fleiri starfsstéttir. Þeir sem starfa á slíkum vettvangi eru í beinni snertingu við aðra og geta þurft að taka afstöðu í málum sem snúa að siðfræði og þáttum sem snerta líf einstaklinga. Í daglegu starfi nota einstaklingar sem tilheyra þessum stéttum sig sjálfa sem verkfæri í vinnu með fólki. Fólk í þessum stéttum upplifir sig berskjaldað, gerir miklar kröfur til sjálfs sín ásamt því að eiga erfitt með að sjá árangur af starfi sínu. Upplifunin er því oft sú að þeim sé sjaldan þakkað fyrir störf sín. Bronsberg og Vestlund töldu ótrúlegt að nokkur gæti þolað slíkar vinnuaðstæður alla starfsævina og lögðu áherslu á að margt yrði að breytast til að fólk entist í starfi (Bronsberg og Vestlund, 1989).

Maslach og Leiter endurskoðuðu hugtakið kulnun árið 1997 og bættu inn jákvæðum þáttum. Þau töldu að með því að kanna jákvæða upplifun starfsins væri hægt að öðlast skilning á áhrifaþáttum starfa ásamt áhrifum þeirra á líðan einstaklinga (Schaufeli o.fl., 2009). Upphafleg skilgreining hugtaksins kulnun tekur

einungis tillit til vinnuálags en umræðan á síðustu árum hefur breyst og nú er yfirleitt talið að kulnun hafi áhrif á allt líf einstaklingsins. Í stað þess að tala um að einstaklingur sé kulnaður í starfi er því sagt að hann glími við kulnun (Ingibjörg H. Jónsdóttir, e.d.).

1.3 Kulnun og tengd hugtök

1.3.1 Kulnun

Hugtakið kulnun er töluvert notað og er alþjóðlega viðurkennd sem eitt af þeim heilsufarsvandamálum sem langvarandi streita getur haft í för með sér (Gilse o.fl., 2010; Maslach o.fl., 2001). Samkvæmt Rollinson (2005) er kulnun afleiðing langvarandi streitu og einkennist af algjerri örmögnun, sjálfhvarfi, áhugaleysi og minnkaðri afkastagetu. Andleg veikindi eru stórt áhyggjuefni í mörgum löndum og langtímaveikindi sökum þeirra hafa aukist á síðustu áratugum (Gilse o.fl., 2010). Þegar talað er um andlega líðan (*e. mental health*) er litið til líkamlegra, andlegra og félagslegra þátta og hún er talin veigamikill hluti af velferð og vellíðan. Andleg líðan hefur til dæmis áhrif á velgengni og aðra þætti sem tengjast daglegu lífi (World Health Organization, e.d.). Orsök andlegra veikinda má oft rekja til andlegrar streitu og þá sérstaklega á vinnustöðum (Gilse o.fl., 2010).

Í samfélagi nútímans er atvinna afar mikilvæg og hefur meðal annars áhrif á daglegt líf, fjárhag og sjálfsmynd einstaklinga (Kalleberg, 2009). Tilgangur vinnunnar er að skapa farsæld og vellíðan hjá einstaklingnum sjálfum, fjölskyldu hans, fyrirtækinu og samfélaginu í heild (Kristinn Tómasson, 2006). Samkvæmt Maslach og félögum (2001) getur starfsmaður upplifað á neikvæðan hátt að hann geti ekki gefið af sér ef kulnun á sér stað. Andstæðan við kulnun er aftur á móti þegar starfsmaður upplifir vinnuálag sitt hæfilegt, að hann hafi sjálfstæði í vinnu og fái viðurkenningu fyrir starf sitt, ásamt því að hann upplifi að starf hans þjóni vissum tilgangi.

Aukin heilsufarsvandamál eru áhyggjuefni í flestum löndum og í Svíþjóð hefur lengi verið fjallað um þennan vanda. Fólk fer í veikindaleyfi í marga mánuði og í mörgum

tilvikum er hægt að rekja orsakir heilsuvandans til aukins álags í samfélaginu. Margir eru greindir með þunglyndi og kvíða. Til að geta spornað gegn þessum vanda og bæði meðhöndlað og greint hann hafa Svíar komið fram með nýja sjúkdómsgreiningu sem nefnist *Utmattningssyndrom* (Riksforsäkrings verket, 2004). *Utmattningssyndrom* (UMS) vísar til einkenna tilfinningalegrar örmögnunar og er notað til að lýsa hugtakinu kulnun (Socialstyrelsen, 2003). Til að hægt sé að notast við greiningarviðmið kulnunar (se. *Utmattningssyndrom*) samkvæmt skýrslu Socialstyrelsen (2003) þurfa öll eftirfarandi einkenni að vera til staðar:

- A. Líkamleg og andleg einkenni þreytu í minnst tvær vikur. Einkennin hafa þróast samhliða einum eða fleiri greinanlegum streituvaldandi þáttum sem hafa varað í minnst sex mánuði.
- B. Mikill skortur á andlegri getu sem kemur fram í minnkaðri starfsgetu, minna úthaldi eða því að lengri tími fer í að ná upp þreki eftir langvarandi andlega streitu.
- C. Minnst fjögur af eftirfarandi einkennum hafa verið til staðar næstum daglega í tvær vikur:
 - 1. Einbeitingarferfiðleikar eða minnstruflanir
 - 2. Minnkuð geta til að standast kröfur eða gera hluti undir tímapressu
 - 3. Aukin tilfinninganæmni eða pirringur
 - 4. Svefntruflanir
 - 5. Mikið líkamlegt máttleysi eða þreyta
 - 6. Líkamleg einkenni eins og verkir, brjóstverkir, hjartsláttartruflanir, einkenni frá meltingarvegi, svimi eða aukin næmni fyrir hljóðum.
- D. Einkennin valda vanlíðan eða minnkaðri félagslegri getu, starfsgetu og getu á öðrum mikilvægum sviðum.
- E. Einkennin eru ekki háð öðrum lifeðlisfræðilegum áhrifum, til dæmis vegna lyfjanotkunar eða annarra líkamlegra sjúkdóma eins og skjaldkirtilsvanda eða sykursýki.
- F. Ef einkenni uppfylla greiningu á þunglyndi, óyndi (e. *dysthymia*) eða kvíða er greiningin einungis notuð til stuðnings til frekari greiningar og meðhöndlunar (Socialstyrelsen, 2003, bls. 9).

Kulnun hefur áhrif á allt líf einstaklings og starf hans (Steinunn Hrafnisdóttir og Anna Rós Jóhannesdóttir, 2006) og birtingarmyndir hennar eru líkamleg, tilfinningaleg og andleg örmögnun (Kanwar o.fl., 2009; Maslach og Jackson, 1981; Toppinen-Tanner, Kalimo og Mutanen, 2002). Þetta lýsir sér í orkuleysi, áhugaleysi, svartsýni, reiði, hroka gagnvart skjólstæðingi, verkkvíða og einangrun (Steinunn Hrafnisdóttir og Anna Rós Jóhannesdóttir, 2006). Einkenni sípreytu, vefjagigtar þunglyndis og kvíða eru svipuð einkennum kulnunar og verður nú fjallað um þau hugtök.

1.3.2 Sípreyta og vefjagigt

Einstaklingar geta þróað með sér sípreytu og örmögnun ef þeir fá lítið svigrúm til að hvíla sig og ná upp orku (Schaufeli o.fl., 2009). Sípreyta lýsir sér sem mikil þreyta sem hverfur ekki við hvíld (Gilse, Ahlborg og Jonsdóttir, 2012). Vefjagigt (e. *fibromyalgia*) er heilkenni og lýsir sér í útbreiddum verkjum, sípreytu, stirðleika í vöðvum, útbreiddum verkjum frá stoðkerfi, svefntruflunum og miklum sársauka þrátt fyrir lítið áreiti. Mörg einkenni geta fylgt vefjagigt eins og þunglyndi, kvíði, einbeitingarerfiðleikar, ristilsvandi og náladofi (Bennett, 1996).

1.3.3 Þunglyndi og kvíði

Þunglyndi (e. *major depressive disorder*) er andlegur sjúkdómur sem á uppruna sinn í tengslarofi eða tengslatruflun. Samkvæmt DSM-IV-TR greiningarkerfinu verður þunglyndi að hafa verið viðvarandi í minnst tvær vikur og hafa minnst fimm eftirfarandi einkenni:

1. Þunglyndi eða depurð meirihluta dags
2. Áhugaleysi
3. Þyngdartap eða þyngdaraukning
4. Svefnörðugleikar
5. Viðkomandi kemst í uppnám nær daglega
6. Þreyta og orkuleysi

7. Viðkomandi upplifir sig einskis virði og finnur fyrir sektarkennd nær daglega
8. Einbeitingarerfiðleikar
9. Hugsanir um dauðann og jafnvel sjálfvíg (Sadock og Sadock, 2007).

Í mörgum tilfellum er kvíði afleiðing annarra geðrænna vandkæða líkt og þunglyndi en svo þarf þó ekki að vera. Kvíði getur bæði verið viðvarandi eða tilfallandi og hið síðarnefnda lýsir sér oft í kvíðaköstum. Einkenni kvíða eru óþægilegar tilfinningar, öndundarerfiðleikar, hjartsláttartruflanir og fleira. Kvíði getur talist eðlilegur en verði hann mikill og birtist í köstum eða ofsahræðslu er um sjúklegt ástand að ræða sem hefur áhrif á starfsemi líkamans (Sigurjón Björnsson, 1993). Samkvæmt DSM-IV-TR greiningarkerfinu er almenn kvíðaröskun þrálátur kvíði sem erfitt er að hafa stjórn á og á sér stað flesta daga. Afleiðingar kvíða eru á þann hátt að einstaklingur á erfitt með einbeitingu, á við svefnörðugleika að glíma sem og spennu í vöðvum, pírting og eirðarleysi (Sadock og Sadock, 2007). Gilse og Björkman (2004) telja mikilvægt að greina þunglyndi og kvíða og meðhöndla hann áður en tekið er á kulnun hjá viðkomandi einstaklingi.

1.4 Einkenni og ferli kulnunar

Kulnun er ferli sem á sér langan aðdraganda og kemur fram í mismunandi stigum sem einkennast öll af eins konar stöðnun (Kanwar o.fl., 2009). Helsta einkenni kulnunar er mikil þreyta sem líður ekki hjá þrátt fyrir hvíld. Einstaklingar finna fyrir depurð og vanhæfni til að sinna starfsskyldum (Gilse o.fl., 2012; Ingibjörg H. Jónsdóttir, e.d; Kanwar o.fl., 2009). Fræðimenn eru ekki sammála um þróun kulnunar (Kanwar o.fl., 2009; Maslach o.fl., 2001) en almennt er talið að þrjár meginþættir einkenni hana. Kulnun getur komið fram á ýmsa vegu, þá helst gagnvart eigin starfi, einkalífi og skjólstæðingum (Maslach og Jackson, 1981; Maslach o.fl., 2001). Bæði persónulegir og vinnutengdir þættir hafa áhrif á þróun kulnunar. Því er mikilvægt að huga jafnt að einstaklingsbundnum þáttum sem og eðli starfs og starfsumhverfis (Schaufeli o.fl., 2009). Rannsóknir hafa sýnt að margir þættir hafa áhrif á einkenni kulnunar (Maslach og Jackson, 1981; Savaya o.fl.,

2011) en meginéinkenni hennar skiptast í þrjá flokka og tengjast innbyrðis. Fyrsti flokkurinn er örmögnun eða tilfinningaleg örmögnun (e. *emotional exhaustion*). Annar er bölsýni (e. *cynicism*) eða sjálfhvarf (e. *depersonalisation*) og þriðji flokkurinn er minnkuð fagleg afkastageta (e. *professional efficacy*) (Maslach og Jackson, 1981; Maslach o.fl., 2001).

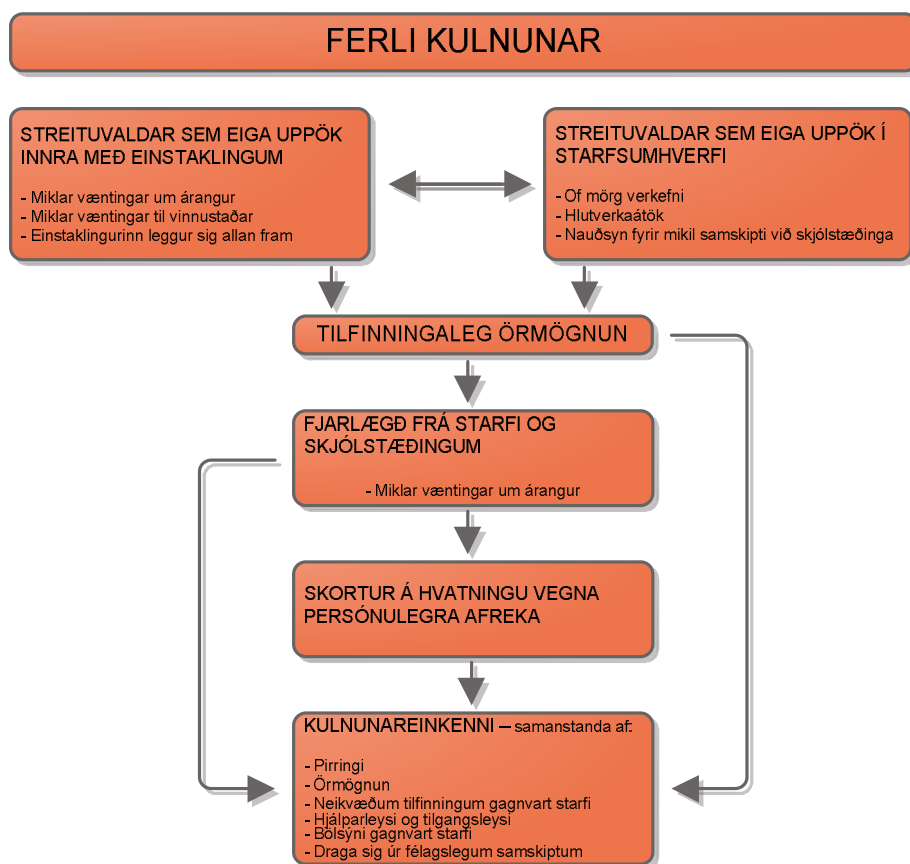
Fyrsta einkennið, örmögnun eða tilfinningaleg örmögnun, hefur áhrif á upplifun einstaklings af starfi sínu og getur valdið því að honum finnst hann ekki geta slakað á andlega og líkamlega (Maslach og Jackson, 1981; Maslach o.fl., 2001). Þetta kemur þannig fram í starfi að einstaklingurinn getur ekki gefið af sér, er mjög þreyttur og vonlaus. Örmögnun er eitt augljósasta einkenni kulnunar og sá þáttur hennar sem hefur verið hvað mest rannsakaður. Viðbrögð einstaklinga við örmögnun eru oft á þann veg að þeir fjarlægjast vinnuna bæði í tilfinningum og hugsunum (Maslach o.fl., 2001).

Annað einkenni kulnunar er þróun bölsýni eða sjálfhvarfs og vísar það síðarnefnda til hegðunar einstaklings gagnvart skjólstæðingum, þar sem viðmót hans er neikvætt, áhugalaust og óliðlegt. Bölsýni vísar til neikvæðra tilfinninga og áhugaleysis gagnvart vinnunni ásamt því að sjá ekki tilgang með henni (Kanwar o.fl., 2009; Maslach og Jackson, 1981; Toppinen-Tanner o.fl., 2002). Birtingarmynd bölsýni er helst neikvætt viðhorf jafnt sem viðmót gagnvart skjólstæðingum og öðrum (Maslach o.fl., 2001; Toppinen-Tanner o.fl., 2002).

Þriðja einkenni kulnunar er minnkuð fagleg afkastageta þar sem einstaklingurinn lítur á sjálfan sig á neikvæðan hátt, hefur ekki trú á eigin starfsgetu og þar af leiðandi minnka afköstin (Maslach og Jackson, 1981). Í sumum tilfellum er minnkuð fagleg afkastageta afleiðing örmögnunar eða bölsýni en stundum getur þetta tvennt þróast samhliða. Örmögnun og bölsýni koma í flestum tilfellum fram sökum mikils álags, streitu eða ágreinings en minnkuð afkastageta tengist skorti á getu til að sinna eigin starfi (Maslach o.fl., 2001). Í framhaldi af því er áhugavert að fjalla um kenningar um ferli kulnunar.

1.4.1 Kenningar um ferli kulnunar

Rollinson (2005) fjallar um líkan Cordes og Dougherty um ferli kulnunar (*e. development of burnout*). Þar er ferlinu skipt í tvennt, annars vegar streituvalda sem eiga upptök sín innra með einstaklingum sjálfum og hins vegar streituvalda sem eiga upptök sín í starfsumhverfi.



Mynd 1 (Rollinson, 2005, bls. 281).

Rollinson (2005) telur líkanið sýna hvernig streituvaldar sem eiga upptök sín hjá einstaklingnum sjálfum sameinast streituvöldum úr starfsumhverfinu. Þessir þættir valda því að einstaklingur upplifir tilfinningalega uppgjöf, hann fjarlægist starfsumhverfi og skjólstæðinga ásamt því að upplifa minnkaða afkastagetu. Einstaklingurinn dregur sig í hlé frá samstarfsfólki og skjólstæðingum og er það algengast í starfsstéttum sem fela í sér umönnun og þeirra sem aðstoða fólk að vinna úr vanda sínum. Slík störf eru tilfinningalega krefjandi og draga að sér

einstaklinga með háleitir hugsjónir. Ef viðkomandi upplifir vanmáttarkennd og telur sig ekki geta staðið undir kröfum starfsins er hætta á kulnun.

Annað líkan vísar til þess að kulnunarferlið þróist á samfelldan hátt þar sem þróun tilfinningalegrar örmögnunar er afleiðing mikils vinnuálags. Viðkomandi tekst á við það á þann hátt að nota bölsýni/kaldhæðni og það grefur undan afkastagetu (Leiter og Maslach, 1988). Síðar kom fram önnur útgáfa af þessu sama líkani þar sem örmögnun leiðir til bölsýni eða sjálfhvarfs, sem hefur þau áhrif að minni persónuleg afköst og skilvirkni þróast til hliðar en ekki sem bein afleiðing örmögnunar (Toppinen-Tanner o.fl., 2002). Niðurstöður rannsóknar Toppinen-Tanner og féлага (2002) sýndu að kulnun virðist þróast á þann hátt að fyrst verði til tilfinningaleg örmögnun, síðan bölsýni eða sjálfhvarf og þar á eftir skortur á faglegri virkni einstaklingsins. Flestar rannsóknir á þróun kulnunar hafa bent til þess að tilfinningaleg örmögnun leiði til bölsýni (Maslach o.fl., 2001).

1.5 Streita

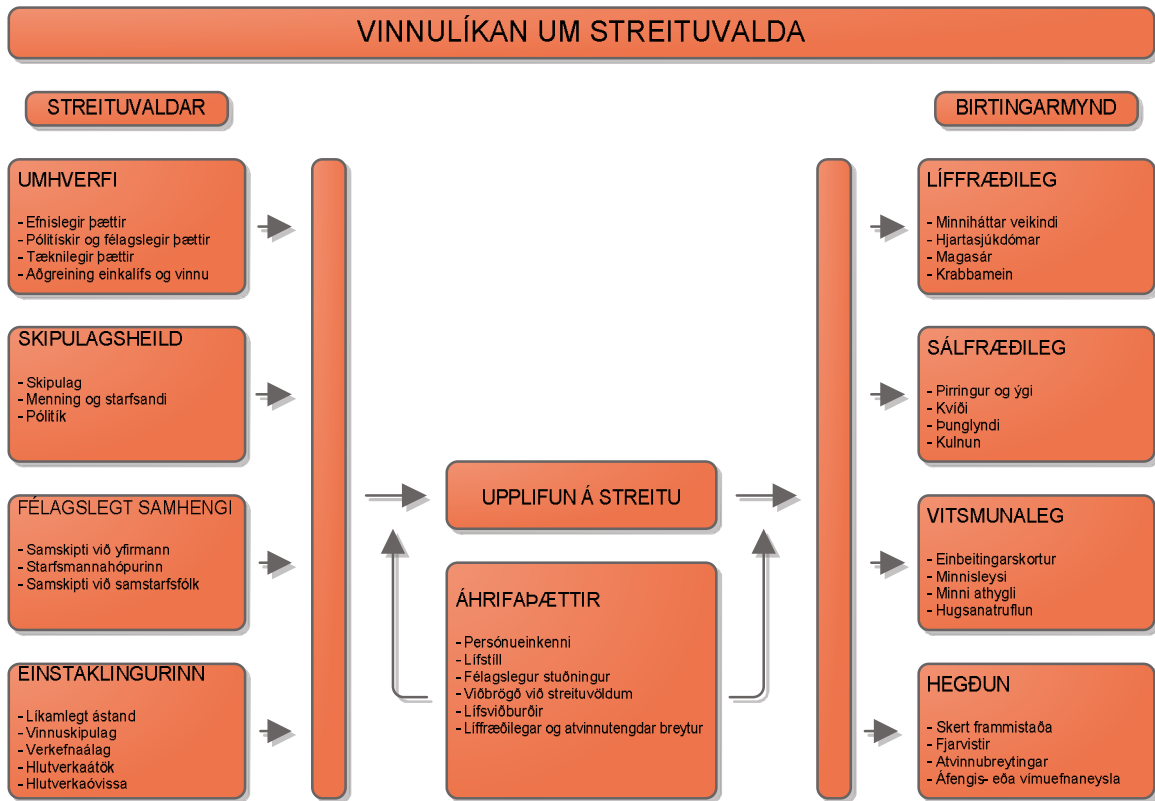
Streita er upplifun hvers og eins og engir tveir einstaklingar upplifa streitu á sama hátt. Hugtakið vísar til líkamlegs og andlegs viðbragðs við innri og ytri þáttum. Streitan getur birst í mörgum stigum, minniháttar streita getur hjálpað einstaklingi að vinna á skilvirkari hátt en aukin streita getur haft neikvæð áhrif á starfsgetu viðkomandi. Streita getur haft efnahags-, menningar- og lagalegar afleiðingar fyrir skipulagsheildir (Rollinson, 2005). Hugtakið vinnustreita (e. *work-stress*) vísar til andlegra og líkamlegra viðbragða starfsmanns við miklu álagi tengdu starfi. Ef um langvinnt ástand er að ræða getur það haft í för með sér andlegan og líkamlegan heilsubrest (Steinunn Hrafnadóttir, 2004; Steinunn Hrafnadóttir og Anna Rós Jóhannadóttir, 2006). Vinnutengd streita er vel þekkt og getur haft mikil áhrif á heilsu einstaklinga sem og starfsemi stofnana og fyrirtæki. Afleiðingar vinnutengdrar streitu á einstaklinga geta verið aukið heilsuleysi og fjarvistir frá starfi ásamt því að afköst viðkomandi í starfi minnka (World Health Organization, 2004). Í Evrópu er vinnustreita meðal algengustu heilsufarsvandamála og 25% launþega á því svæði glíma við vanda sem hægt er að tengja vinnustreitu

(Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, 2006). Í nýlegri könnun sem gerð var á vegum Vinnuverndarstofnunar Evrópu meðal 35.000 einstaklinga víðs vegar í Evrópu kom í ljós að vinnustreita er umtalsverð og talið er að hún muni aukist á næstu árum (European Agency for Safety and Health at Work, 2012). Orsakir vinnutengdrar streitu geta verið margvíslegar, til dæmis félagslegt og andlegt álag sökum vinnu ásamt aðstæðum og skipulagi á vinnustað. Jafnframt getur vinnustreita aukið líkurnar á slæmum starfsanda (Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, 2006).

Vinnustreita getur haft áhrif á vellíðan fólks á þann hátt að geta einstaklings skerðist til að taka upp jákvæða lífshætti eins og aukna hreyfingu og bætt mataræði (Anna Björg Aradóttir, 2006). Talið er að rót vinnustreitu sé meðal annars hlutverkaátök (*e. role conflict*), mismunandi skilaboð, mikið vinnuálag, tímapressa, lítið starfsöryggi, lítil hvatning og endurgjöf ásamt litlu sjálfstæði í starfi. Allt á þetta sinn þátt í óánægju einstaklingsins í starfi (Steinunn Hrafnadóttir, 2004; Warr, 1987). Einstaklingar sem finna fyrir mikilli vinnustreitu eiga á hættu að glíma við ýmiskonar heilsuvanda ásamt því að fjarvera sökum veikinda eykst og starfsánægja minnkar (Guðbjörg Linda Rafnsdóttir, 2006). Óhóflegar kröfur á vinnustað geta aukið streitu sem getur haft áhrif á heilsu og faglega frammistöðu einstaklingsins (World Health Organization, 2004). Jafnframt getur vinnustreita haft í för með sér kvíða, þunglyndi, kulnun, truflun á ónæmiskerfi ásamt hjarta- og æðasjúkdómum (Anna Björg Aradóttir, 2006). Vinnutengd streita getur haft mikil áhrif á stofnanir sem og starfsmenn en góð stjórnun og skipulag fyrirtækja og stjórnenda getur verið forvörn gegn streitu (World Health Organization, 2004).

1.5.1 Vinnulíkan um streitubætti, áhrifaþætti og birtingarmynd

Eftirfarandi mynd sýnir vinnulíkan um streitubætti, áhrifaþætti og birtingarmyndir streitu (*e. working model of stressors, outcome and moderators*). Þar er áhrifum streitu á upplifun einstaklings lýst og birtingarmyndir vinnustreitu sýndar í þremur stigum (Rollinson, 2005).



Mynd 2 (Rollinson, 2005, bls. 270).

Líkt og sést hér að ofan eru það streituvaldar í umhverfinu, skipulagsheildinni, samskiptum og hjá einstaklingnum sjálfum sem koma af stað atburðarás. Hún getur að lokum endað í streitueinkennum en mikilvægt er að átta sig á að það fer eftir upplifun hvers og eins á hvaða hátt streituvaldarnir hafa áhrif þar sem upplifunin er einstaklingsbundin (Rollinson, 2005).

1.6 Orsök og afleiðingar langvarandi streitu og kulnunar

Til að átta sig á þróun kulnunar þarf að skoða áhrifaþætti hennar, þar sem ekki er sjálfgefið að einn þáttur hafi bein áhrif á annan. Áhrif kulnunar geta birst í minnkaðri starfsorku og gleði sem hefur áhrif á afköst viðkomandi (Schaufeli o.fl., 2009). Í ljósi vinnutengdra þátta stuðlar kulnun að starfsóánægju, neikvæðum viðhorfum til vinnu, óæskilegri hegðun, auknum fjarvistum, minni skuldbindingu og aukinni starfsmannaveiltu (Maslach og Jackson, 1981). Kulnun getur leitt til ýmissa heilsutengdra vandkvæða og haft alvarlegar afleiðingar í för með sér bæði fyrir

einstaklinginn sjálfan, umhverfi hans og vinnustað (Steinunn Hrafnisdóttir og Anna Rós Jóhannesdóttir, 2006). Rannsóknir hafa sýnt að þeir sem vinna innan heilbrigðis- og félagsþjónustu eru í áhættuhópi að þróa með sér vinnustreitu og kulnun. Rannsóknir hafa enn fremur sýnt fram á að mikil vinnustreita, sér í lagi ef hún hefur varað í langan tíma, hefur skaðleg áhrif á starf og einkalíf einstaklinga (McLean, 1999; Quereshi og Pahl, 1992; Steinunn Hrafnisdóttir og Anna Rós Jóhannesdóttir, 2006).

Velferðarvaktin gerði könnun árið 2009 á afleiðingum efnahagskreppunnar á félagsþjónustu sveitarfélaga á Íslandi í þeim tilgangi að afla upplýsinga um hvort félagsþjónustan hefði fundið fyrir áhrifum efnahagsshrunsins. Spurningar voru sendar á félagsmálastjóra landsins og alls 25 þeirra svöruðu. Leitast var við að ná fram heildarsýn og greina frá því hvað hefði komið fram í svörum félagsmálastjóranna. Flestir töldu að félagsþjónustan hefði orðið fyrir beinum afleiðingum efnahagsþrenginganna. Atriði eins og fjölgun umsókna um fjárhagsaðstoð og félagslega ráðgjöf, aukið álag í barnavernd ásamt því að félagsmálastjórnir töldu aukna vanlíðan, þunglyndi, kvíða, reiði og vonbrigði hjá einstaklingum hvort tveggja gagnvart ástandinu í samfélaginu og fyrir framtíðinni. Einnig kom fram að nýr markhópur leitar nú til félagsþjónustunnar sem á ekki rétt á fjárhagsaðstoð sveitarfélaganna en þiggur félagslega ráðgjöf. Þessir einstaklingar eru á vinnumarkaði en ná ekki endum saman sökum þungra afborgana af lánum. Þeir einstaklingar sem stóðu höllum fæti fyrir efnahagsshrúnið standa verr nú, sér í lagi vegna hækkunar á matarkostnaði og afborgunum lána. Málum hefur fjölgað í flestum sveitarfélögum (Félags- og tryggingamálaráðuneyti, 2009).

Í grein Freyðisar Jónu Freysteinsdóttur (2012) sem fjallar um þjónustu sem varin er í félagsþjónustu á tímum efnahagsshruns og þrenginga, kemur fram að íslensk sveitarfélög hafi þurft að skera niður og draga úr kostnaði. Jafnframt veita jafngóða þjónustu og áður fyrir sama eða minna fjármagn. Ýmsar breytingar hafa átt sér stað sem í kjölfarið hefur haft áhrif á streitu á meðal starfsfólks sveitarfélaga. Þörfin fyrir þjónustu hefur aukist og fleiri eiga rétt á þjónustu á borð við

fjárhagsaðstoð og félagslega ráðgjöf en áður. Ýmsir álagsþættir geta myndast í kjölfar efnahagshruns með fjölgun verkefna og færri fagaðilum sem sinna verkefnum, sem getur leitt til aukinnar streitu á vinnustað. Í kjölfarið getur komið upp óánægja meðal starfsmanna, reiði og minni skuldbinding gagnvart starfi, minni afköst, fjarvera og verri samskipti (Freydís Jóna Freysteinsdóttir, 2012; Kamery, 2004).

Innan félagsþjónustu getur álagið orðið gífurlegt (Maslach o.fl., 2001) og mikið álag getur haft áhrif á gæði faglegrar þjónustu þar sem faglegt starf krefst tíma. Hætta er á að fagaðillinn starfi frekar sem afgreiðslumaður en fagaðili, því hann þarf að sinna afgreiðslu frekar en faglegri ráðgjöf og þjónustu. Með því móti nýtir fagaðillinn hæfni sína ekki sem skyldi og það hefur áhrif á þjónustuna sem hann veitir (Freydís Jóna Freysteinsdóttir, 2012; Thomson, 2010). Álagið getur orðið það mikið að viðkomandi verður fjarlægur og hunsar skjólstæðinginn eða jafnvel hlutgerir hann, því þannig er auðveldara fyrir fagmanninn að takast á við vanda skjólstæðingsins og kröfur hans. Þá er hætta á að viðkomandi þrói með sér sinnuleysi og bölsýni þegar hann er að gefast upp og jafnvel örmagnist (Maslach o.fl., 2001).

Samkvæmt Schaufeli og félögum (2009) hefur helst verið litið til persónulegra þátta og þátta sem tengjast störfum þegar kulnun er könnuð. Ástæðu kulnunar er hægt að finna að einhverju leyti í einstaklingsbundnum þáttum, eðli starfsins, starfsumhverfi og skipulagsheildum. Samkvæmt Rollinson (2005) hafa þættir í umhverfinu, skipulagsheildinni, samskiptum og hjá einstaklingnum sjálfum áhrif á streitu. Áhrifapættirnir eru persónueinkenni einstaklingsins, lífstílssmyrnur, félagslegur stuðningur, hvernig hann bregst við streituvöldum og ýmsir viðburðir í lífi viðkomandi ásamt líffræðilegum og atvinnutengdum þáttum. Birtingarmyndir streituválda geta verið á fjóra vegu: líffræðilegar, sálfræðilegar, vitsmunalegar og hegðunarlegar. Líffræðilegi þátturinn hefur áhrif þar sem einstaklingurinn er viðkvæmari fyrir veikindum og sjúkdómum. Sálfræðilegi þátturinn hefur áhrif á þann hátt að pirringur, kvíði, þunglyndi lætur á sér bera ásamt kulnun.

Vitsmunalegi þátturinn nær til skorts á einbeitingu, minni og athygli ásamt hugsanatrufunum. Hegðunarlegi þátturinn kemur fram í minnkaðri frammistöðu og fjarvistum ásamt því að viðkomandi skiptir ört um starf. Einnig er aukin hættu á misnotkun á áfengi og vímuefnum (Rollinson, 2005).

1.6.1 Einstaklingsþættir

Þegar horft er til persónuleika einstaklinga eru einkenni líkt og lágt sjálfsmat, sú upplifun að hafa litla stjórn á eigin aðstæðum, framtaksleysi og hlédrægni áhrifavaldar þegar hættu á kulnun er metin (Maslach o.fl., 2001). Styrkleikar og skapgerðareinkenni einstaklinga skipta máli í þróun kulnunar (Armon o.fl., 2012), því einstaklingar eru ólíkir og sýna mismunandi viðnám gagnvart streitu (Riggio, 2009). Með tilliti til líffræðilegra þátta hefur aldur helst áhrif (Maslach o.fl., 2001) en ekki hefur fundist marktækur munur á kulnun meðal kynjanna (Armon o.fl., 2012; Maslach o.fl., 2001). Í niðurstöðum rannsókna Gilse og félaga (2010), þar sem bornir voru saman tveir hópar fólks sem unnið höfðu innan heilbrigðisþjónustu og uppfylltu skilyrði kulnunar, kom í ljós að meirihluti svarenda skoraði einnig hátt á þunglyndi og kvíða en hvorki var marktækur munur á kynjunum né aldri einstaklinganna. Svo virðist sem bölsýni komi frekar fram hjá karlmönnum en konur upplifi frekar tilfinningalega örmögnun (Maslach o.fl., 2001). Hins vegar eru konur líklegri til að upplifa kulnun og streitu á vissum æviskeiðum og þá sérstaklega þegar álag er mikið vegna barnaupveldis og heimilishalds (Dilworth, 2004). Starfsmenn undir 40 ára aldri eru líklegri en þeir eldri til að hafa kulnunareinkenni. Starfsupplifun getur verið ástæða þar sem yngra fólk, sem er nýlega komið út á vinnumarkaðinn hefur oft væntingar um að starfið veiti þeim vellíðan. Í ljósi þess eru meiri líkur á kulnun snemma á starfsferlinum þegar eðli starfsins samræmist ekki væntingum einstaklingsins (Maslach o.fl., 2001).

Persónubundnir þættir geta útskýrt kulnun, áhrif hennar og breytingar af ýmsum ástæðum. Sumir einstaklingar með viss persónueinkenni sækja frekar í streituvaldandi aðstæður sem auka hættu á kulnun. Sumir upplifa streituástand meira en aðrir, á meðan enn aðrir hafa meiri stjórn á streituvaldandi aðstæðum

(Armon o.fl., 2012). Þegar horft er til hjúskaparstöðu virðist sem ógiftir, og þá sérstaklega karlmenn, séu í meiri hættu að kulna samanborið við gifta. Hinsvegar er ekki hægt að alhæfa um slíkar niðurstöður þar sem skortur er á rannsóknum á kulnun og hjúskaparstöðu (Maslach o.fl., 2001).

1.6.2 Umhverfispættir

Á vinnustað þar sem hreinskilni og traust ríkir ásamt sjálfstæði og jákvæðni eru minni líkur á kulnun (Riggio, 2009). Samkvæmt Maslach og félögum (2001) virðist kulnun frekar tengjast starfsaðstæðum en einstaklingsbundnum þáttum. Rannsókn Toppinen-Tanner og félaga (2002) leiddi í ljós að þættir eins og tímapressa, hluverkaátök, árekstrar í samvinnu og skortur á þakklæti höfðu mest áhrif á hvort kulnun myndaðist. Jafnframt hafa niðurstöður rannsókna sýnt fram á að vissir þættir í starfsumhverfi geta dregið úr líkum á streitu og óánægju í starfi. Þættir eins og stuðningur á vinnustað og starfsánægja geta minnkað líkur á streitu (Steinunn Hrafnisdóttir og Anna Rós Jóhannesdóttir, 2006; Steinunn Hrafnisdóttir, 2004). Þættir sem taldir eru auka starfsánægju eru umhyggja yfirmanns gagnvart starfsmanni, hvatning fyrir vel unnin störf ásamt hvetjandi, þægilegum og styðjandi starfsanda (Steinunn Hrafnisdóttir, 2004). Ýmsir þættir í starfsumhverfinu geta stuðlað að kulnun svo sem of mikið vinnuálag, lítið sjálfstæði, mismunur, lítil hvatning og endurgjöf, óskýr hlutverk auk skorts á handleiðslu, félagslegum stuðningi, starfsfólki, skipulagi og upplýsingaflæði, ásamt átökum milli vinnu og einkalífs, neikvæðum starfsanda, ófullnægjandi vinnuaðstæðum og óraunhæfum kröfum til starfsfólks (Buchanan og Huczynski, 2004; Steinunn Hrafnisdóttir og Anna Rós Jóhannesdóttir, 2006).

1.7 Kulnun, streita og álag í ljósi rannsókna

Í kjölfar þeirra hröðu samfélagsbreytinga sem hafa átt sér stað á síðustu árum hefur kulnun og áhugi á að rannsaka hana aukist jafnt og þétt (Schaufeli o.fl., 2009). Starfsmaður sem hefur lítið vald og litla möguleika á ákvarðanatöku á vinnustað er í meiri hættu á kulnun og hún getur haft áhrif á afkastagetu (Lloyd, King og Chenoweth, 2002; Maslach o.fl., 2001). Kulnun getur auk þess leitt til

togstreitu á vinnustað (Maslach o.fl., 2001). Fjarvera sökum veikinda sem tengd eru andlegum vandamálum og langvarandi streitu hefur tilhneigingu til að vera viðvarandi. Því fyrr sem greining á kulnun á sér stað, því meiri möguleiki er á að fá viðeigandi þjónustu sem getur verið fyrirbyggjandi fyrir einstaklinginn (Gilse o.fl., 2010).

Rannsóknir hérlandis hafa leitt í ljós að streita og álag á starfssviði félagsráðgjafa er töluverð. Í rannsókn Steinunnar Hrafnisdóttur (2004) kom í ljós að 84% stjórnenda í félagsþjónustu sveitarfélaga töldu sig nær alltaf eða oft vera undir vinnuálagi. Jafnframt upplifðu stjórnendurnir streitu og auknar starfskröfur gagnvart sér. Málafni sem félagsráðgjafar vinna að geta verið viðkvæm og því er mikilvægt að fagaðilar sem vinna í slíkum málum fái bæði svigrúm og tíma til að geta sinnt starfi sínu. Með auknu álagi eykst hættan á neikvæðum áhrifum á líf skjólstæðings. Fagaðilar geta haft mikil jákvæð og uppbyggjandi áhrif á líf skjólstæðinga sinna og veitt hjálp til sjálfshjálpar með valdeflandi aðferðum. Jafnframt geta þeir haft skaðleg áhrif á líf skjólstæðinganna og vinnubrögð þeirra geta meðal annars haft neikvæð áhrif á sjálfsmat skjólstæðinganna og stuðlað að því að þeir verði háðir þjónustunni (Freydís Jóna Freysteinsdóttir, 2012; Thomson, 2009).

1.7.1 Streita og álag meðal barnaverndarstarfsmanna á Íslandi

Mikilvægt er að átta sig á að kulnun er ekki það sama og streita eða þunglyndi þrátt fyrir að einkennin séu afar lík (Kristinn Tómasson, 2006). Valgerður María Friðriksdóttir (2009) fjallaði í BA-ritgerð sinni um starfsánægju og streitu meðal starfsmanna Barnaverndar Reykjavíkur. Niðurstöður hennar leiddu í ljós að tæp 58% starfsmanna fundu nær alltaf eða oft fyrir streitu í starfi, rúm 36% starfsmanna upplifðu mjög eða frekar mikla streitu og pirring í starfi, og tæp 39% mátu aðstæður í eigin lífi nokkuð eða mjög streituvaldandi. Í meistararitgerð Helgu Rutar Svanbergisdóttur (2009), sem fjallar um starfsánægju og streitu meðal starfsmanna barnaverndarnefnda landsins, kom fram að barnaverndarstarfsfólk upplifði streitu. Fram kom að 92% starfsmanna voru sammála því að vinnuálag væri mikið og þar af töldu 69% álagið mjög mikið. Alls upplifðu 80% starfsmanna

streitu í starfi, og þar af voru tæp 50% mjög sammála, en aðeins 8% þátttakenda töldu sig ekki upplifa streitu í starfi. Alls sögðust 74% þátttakenda vera uppgefin að loknum vinnudegi og þar af voru 33% mjög sammála því. Hins vegar voru 15% þátttakenda ekki uppgefinn að loknum vinnudegi. Meira en helmingur kveið ekki fyrir því að mæta til vinnu en 18% upplifðu kvíða. Stórt hlutfall eða 66% þátttakenda töldu sig finna fyrir streitu og álagi í starfi en 23% upplifðu hvorki streitu né álag. Þegar horft var til ákveðinna starfspátta kom í ljós að tæp 80% töldu sig vinna undir miklu álagi og af þeim sögðust 34% starfa undir mjög miklu vinnuálagi. Hins vegar fundu 21% fyrir litlu eða mjög litlu vinnuálagi. Gott skipulag vinnur gegn streitu og eykur starfsánægju og vellíðan starfsmanna og tæpur helmingur þátttakenda taldi sig finna fyrir streitu eða pirringi sökum slakrar skipulagningar. Rúmur helmingur eða 57% fann ekki fyrir því. Einnig kom fram að 66% starfsmanna töldu að álag og streita í starfi hefði aukist í kjölfar efnahagshrunsins og um helmingur eða 51% hafði orðið var við fjölgun barnaverndarmála.

Streituvaldar eins og tímapressa, vinnuálag og óskýr mörk um starfskröfur virðast hafa meiri áhrif á einkenni kulnunar en streituvaldar sem tengjast samskiptum við skjólstæðinga (Maslach o.fl., 2001). Rannsóknir hafa sýnt að ýmsir þættir í starfsumhverfi sporna gegn streitu og starfsóánægju og sýnt hefur verið fram á tengsl milli starfsánægju og stuðnings á vinnustað. Það síðarnefnda getur minnkað vinnustreitu (Steinunn Hrafnisdóttir og Anna Rós Jóhannesdóttir, 2006; Steinunn Hrafnisdóttir, 2004).

1.7.2 Viðhorf til starfsumhverfis

Lögð var fyrir starfsmenn íslenska ríkisins viðamikil könnun árið 2006 á viðhorfi þeirra til eigin starfsumhverfis. Tæplega tíu þúsund ríkistarfsmenn hjá alls 144 ríkisstofnunum svöruðu könnuninni en sambærileg könnun var lögð fyrir árið 1998. Könnunin dregur fram heildstæða mynd af umhverfi starfsmanna ríkisins og niðurstöðurnar eru mikilvægar fyrir mótun áherslna í starfsmannamálum. Markmiðið með könnuninni var að laga það sem betur mætti fara, með það að

leiðarljósi að bæta starfsumhverfi ríkisstarfsmanna og þjónustuna sem veitt er. Samkvæmt niðurstöðum könnunarinnar töldu 22% sig nær alltaf vera undir miklu vinnuálagi, 40% oft en eingöngu 8% sögðust sjaldan eða aldrei vera undir miklu vinnuálagi. Hlutfallslega færri upplifðu streitu í starfi en 10% þátttakenda töldu sig nær alltaf finna fyrir streitu, tæp 30% oft og tæp 40% stundum. Einungis 22% upplifðu streitu sjaldan eða aldrei. Árið 1998 mældist vinnuálag og streita svipuð.

Fram kom í niðurstöðum könnunarinnar sem gerð var árið 2006 að hlutfallslega upplifðu starfsmenn heilbrigðisstofnana mest vinnuálag og streitu en fæstir meðal þeirra sem störfuðu hjá stofnunum skatta- og tollamála. Auk þess kom fram að vinnuálag var áberandi mikið hjá framhalds- og háskólum. Þegar horft er til jafnvægis milli vinnu og einkalífs kom fram að tæp 70% þátttakenda voru sammála staðhæfingunni um að gott jafnvægi væri milli einkalífs og vinnu, sem var svipað niðurstöðum könnunarinnar sem lögð var fyrir árið 1998. Vinnuálag og streita var áberandi mikil og mældist svipuð milli ára. Þegar spurt var um launaóánægju kom fram að flestir töldu laun ekki vera í samræmi við álag, reynslu, vinnuframlag, menntun, ábyrgð eða laun annarra í sambærilegum störfum. Flestir voru þó á heildina litið ánægðir í starfi (Ómar H. Kristmundsson, 2007).

1.7.3 Kulnun og félagsráðgjöf

Rannsóknir benda til þess að streita og kulnun sé meðal félagsráðgjafa. Sýnt hefur verið fram á að félagsráðgjafar upplifi streitu, kvíða, þreytu, geðræn vandkvæði og heilsubrest og ástæðurnar eru ýmsar (Savaya o.fl., 2011). Samkvæmt samantekt Lloyd og félaga (2002) á rannsóknum á kulnun meðal félagsráðgjafa er kulnun alvarlegt vandamál hjá félagsráðgjöfum sökum þess að hún getur haft áhrif á gæði og stöðugleika þjónustunnar, sem og vegna þess að hún getur leitt af sér andlega vanlíðan eins og kvíða og þunglyndi. Félagsráðgjafar takast á við flókinn félagslegan vanda ásamt því að pólitískir þættir, vinnustaðamenning og félagslegir þættir hafa áhrif á starfsvettvang þeirra. Undirrót kulnunar meðal félagsráðgjafa getur verið bæði andleg og líkamleg en aðstæður og ástand þeirra geta haft áhrif á andlegt jafnvægi og jafnframt dregið úr starfsárangri. Einnig finnst félagsráðgjöfum oft að

starf þeirra sé ekki metið að verðleikum af öðrum fagstéttum og að það sé að mörgu leyti misskilið. Aðstæður eins og skortur á fjármagni og starfsfólki ásamt löggjöfinni geta enn fremur verið streituvaldandi og hamlandi í starfi (Lloyd o.fl., 2002).

Rannsóknir hafa sýnt að kulnun hefur neikvæð áhrif á starf félagsráðgjafans en minna er vitað um áhrif kulnunar á líkamlega heilsu þeirra (Kim, Ji og Kao, 2011). Meginástæða þess að félagsráðgjafar finna fyrir kulnun er að þeir upplifa sig andlega örmagna og ófæra til að gefa af sér. Félagráðgjafinn upplifir árangur starfs síns og viðhorf gagnvart skjólstæðingum neikvætt, sem er í andstöðu við fag félagsráðgjafa þar sem ávallt er lagt upp með að þeir fari ekki í manngreiningarálit (Lloyd o.fl., 2002). Samkvæmt Lloyd og félögum (2002) hefur hátt hlutfall félagsráðgjafa mælst með einkenni kvíða og þunglyndis, samanborið við aðrar fagstéttir, og þá helst þeirra sem starfa innan félagsþjónustu. Ekki er þó hægt að fullyrða að félagsráðgjafar séu líklegri til að finna fyrir einkennum kulnunar en aðrar fagstéttir, þrátt fyrir að vitað sé að streita og álag sé mikið í starfi félagsráðgjafa.

1.8 Hvað er til ráða

Steinunn Hrafnisdóttir (2004) bendir á að til að bæta velliðan starfsmanna og draga úr streitu ættu stjórnendur að vinna að bættum vinnuskilyrðum starfsmanna sinna. Þetta má til dæmis gera með styttri vinnutíma, meira sjálfstæði í vinnu ásamt auknum stuðningi. Einnig er hægt að bjóða upp á námskeið í streitustjórnun með það að markmiði að kenna starfsmönnum að takast á við streitu og vinna úr henni (Steinunn Hrafnisdóttir, 2004). Mikilvægt er að stjórnendur í velferðarþjónustu hugi vel að starfsfólki sínu og veiti því viðeigandi stuðning þó að það geti verið erfitt sökum álags. Slíkt getur stuðlað að starfsánægju og dregið úr streitu (Freydís Jóna Freysteinsdóttir, 2012; Steinunn Hrafnisdóttir, 2004) meðal félagsráðgjafa og annarra fagaðila sem sinna krefjandi störfum. Stjórnendur og nefndir ættu að beita sér fyrir því að auka starfshlutfall fagaðila sinna í samræmi við álag, fjölda og þyngd mála. Auk þess er mikilvægt að stjórnendur fái sjálfir stuðning sinna yfirmanna,

meðal annars til að geta mannað stöður á viðeigandi hátt og tekið rétt á málum ef upp koma erfið starfsmannamál og ágreiningur (Freydís Jóna Freysteinsdóttir, 2012; Thompson, 2009).

Hvatning er afar mikilvæg og skilar sér á þann hátt að meiri líkur eru á að viðkomandi starfsmaður verði virkari, áreiðanlegri og skilvirkari í vinnubrögðum (Schaufeli o.fl., 2009). Samkvæmt Urdang (2010) er mikilvægt fyrir félagsráðgjafa að vera meðvitaðir um eigið sjálf, viðhorf og tilfinningar en það stuðlar að góðri færni í starfi. Auk þess getur það komið í veg fyrir að félagsráðgjafinn kulni. Með því að veita einstaklingum sjálfræði í vinnu, þjálfun, handleiðslu, stuðning og endurgjöf eru meiri líkur á að dregið sé úr áhættuþáttum eins og óánægju, vinnutengdri streitu og kulnun (Steinunn Hrafnisdóttir og Anna Rós Jóhannesdóttir, 2006). Mikilvægir þættir sem vinna gegn streitu og kulnun eru auk þess þættir eins og svefn, félagslegur stuðningur, hvíld, hreyfing og handleiðsla sem fjallað verður um á næstu blaðsíðum.

1.8.1 Hvíld og svefn

Samkvæmt Gilse og Björkman (2004) er hvíld eitt af forgangsattriðum hjá einstaklingum sem glíma við kulnun og hana þarf að bæta áður en annarri meðferð er beitt. Næg hvíld og góður svefn er fólki nauðsynlegur svefninn bæði endurnærir og gefur kraft til að takast á við daglegt amstur (Dieserud, Elvestad og Bruner, 2001; Salbjörg Bjarnadóttir og Anna Björg Aradóttir, 2012). Svefn er auk þess nauðsynlegur þáttur í heilbrigðum lífsháttum, hefur áhrif á líðan og samskipti ásamt því að hafa áhrif á starfshæfni og lífsgæði (Salbjörg Bjarnadóttir og Anna Björg Aradóttir, 2012). Með þreytu er líkaminn að benda á þörfina fyrir hvíld og ef einstaklingur nær ekki upp hvíld er meðal annars hættu á skertri afkastagetu (Dieserud o.fl., 2001). Lítil svefn getur bitnað á heilsunni og algeng orsök streitu er sú að einstaklingar vanrækja þörf líkamans fyrir svefn. Lítil svefn leiðir af sér litla athygli og einbeitingu ásamt því að líkamleg einkenni streitu koma fram, svo sem vöðvaspenna, verkir, hjartsláttarónot, meltingartruflanir og hækkaður blóðþrýstingur sem síðan trufla svefn enn frekar. Ónæmiskerfið lamast við

langvinna streitu sem eykur líkurnar á sýkingum og sjúkdómum (Ingólfur Sveinsson og Anna Björg Aradóttir, 2012). Mikilvægt er að huga að nauðsyn hvíldar þar sem röskun á svefni eykur álag líkamans álíka og kvíði eða streita (Irwin, Wang, Ribeiro, Cho, Olmstead, Breen, Martinez-Maza og Cole, 2009).

1.8.2 Félagslegur stuðningur

Félagslegur stuðningur (e. *social support*) innan vinnustaðar felur í sér að einstaklingur leggur traust sitt á að hann sé metinn að verðleikum og að borin sé virðing fyrir honum, ásamt því að hann tilheyri samskiptaneti. Þar sem gagnkvæm samskipti og skyldur eru ríkjandi (Steinunn Hrafnadóttir og Anna Rós Jóhannadóttir, 2006). Félagslegur stuðningur getur haft margvísleg áhrif og rannsóknir hafa sýnt fram á að stuðningur bæði í einkalífi og starfi hafi áhrif á vellíðan í starfi (Steinunn Hrafnadóttir, 2004; Roxburg, 1999; Warren og Johnson, 1995). Auk þess hafa rannsóknir bent til að félagslegur stuðningur á vinnustað sé fyrirbyggjandi og geti komið í veg fyrir kulnun (Steinunn Hrafnadóttir og Anna Rós Jóhannadóttir, 2006; Mechteld, Visser, Smets, Oort, Hanneke og de Haes, 2003). Rannsóknir hafa enn fremur sýnt að streita og kulnun geta verið afleiðingar árekstra á milli vinnu og einkalífs (Maslach, 2003). Jafnframt getur félagslegur stuðningur komið í veg fyrir alvarleg streitueinkenni með því að hafa áhrif á velferð og heilbrigði einstaklingsins (Steinunn Hrafnadóttir og Anna Rós Jóhannadóttir, 2006; Steinunn Hrafnadóttir, 2004; Weinbach, 1994). Félagslegur stuðningur á vinnustað er jafnframt styðjandi á þann hátt að hann hjálpar viðkomandi að ná settum markmiðum, stuðlar að því að hann ljúki verkefnum á réttum tíma og dregur úr ofurálagi (Van Der Doef og Maes, 1999).

1.8.3 Hreyfing

Regluleg hreyfing getur dregið úr streitu og í baráttunni gegn streitu hefur hún verið talin ein af hentugustu lausnunum (Dieserud o.fl., 2001). Einstaklingar sem stunda reglulega hreyfingu líður að jafnaði betur en þeim sem hreyfa sig ekki (Ingibjörg H. Jónsdóttir, 2011). Auk líkamsþjálfunar er góð hvíld og rétt matarræði einnig ráðlagt. Góð næring og matarræði er mikilvægur þáttur í góðri andlegri líðan

og ef ekki er hugað nógu vel að því er hætta á andlegri og líkamlegri vanheilsu (Dieserud o.fl., 2001). Viðbrögð líkamans við streitu og hreyfingu eru svipuð. Líkamleg streituviðbrögð eru eðlileg og tímabundin viðbrögð þar sem streituhormón aukast í líkamanum og í kjölfarið virkjast orkan í líkamanum til að hann geti tekist á við álagið. Blóðþrýstingur hækkar tímabundið sem gegnir jafnframt því hlutverki að aðstoða líkamann við að takast á við álagið. Við reglulega hreyfingu þjálfast kerfi líkamans og afleiðingar hækkaðs blóðþrýstings, streituhormóns og hjartsláttar verða minni hjá þeim einstaklingum sem stunda hreyfingu reglulega. Regluleg hreyfing gagnast einstaklingum á þann hátt að hún dregur úr andlegum og líkamlegum áhrifum streitu (Ingibjörg H. Jónsdóttir, 2011).

Sjúkdómar sem nútímasamfélög kljást við eru margir til komnir vegna ónægrar hreyfingar. Breyting hefur orðið á lífsstíl einstaklinga en líkaminn hefur ekki breyst og samkvæmt Alþjóðaheilbrigðisstofnuninni er hægt að rekja 70% allra sjúkdóma til hreyfingarleysis, reykinga eða mataræðis. Hreyfing getur bætt líðan margra þeirra sem glíma við sjúkdóma og í Svíþjóð er hreyfing til dæmis viðurkennd sem meðferðarform til jafns við lyf og aðgerðir. Þar er í sumum tilfellum gefinn út hreyfiseðill og eftir að læknir hefur skoðað viðkomandi tekur sjúkrapjálfari við og skipuleggur hreyfingu sem hentar viðkomandi. Mikilvægt er að viðkomandi sé ráðlagt á réttan hátt eftir þörfum og getu hans sem og að hann fylgi ráðleggingum eftir (Hávar Sigurjónsson, 2011). Með hreyfingu í formi þol- og styrktarþjálfunar fær líkaminn umfram orku sem jafnframt eykur vellíðan, dregur úr streitu og eykur afkastagetu (Dieserud o.fl., 2001).

Nýlegar sænskar rannsóknir sýna fram á tengsl milli hreyfingar og þunglyndis, streitu, kulnunar og kvíða. Niðurstöður hafa leitt í ljós að regluleg hreyfing komi í veg fyrir streitueinkenni en fylgst var með einstaklingum yfir tveggja ára tímabil. Niðurstöður sýndu einnig að meiri hreyfingu þyrfti til að koma í veg fyrir kvíða. Að mati rannsakenda er hreyfing afar mikilvæg forvörn og einstaklingum í nútímasamfélagi ætti að gefast kostur á líkamlegri hreyfingu gegn streitutengdum þáttum (Ingibjörg H. Jónsdóttir, 2011).

Samkvæmt Naylor, Jónsdóttir og Thorlin (2005) hafa bæði niðurstöður rannsókna og klínísk reynsla sýnt fram á að streita hafi áhrif á heilastarfsemi eins og minnisleysi, svefnörðugleika, kvíða og þunglyndi. Þegar einstaklingur glímir við þunglyndi verður truflun á boðefnum í heila, þar á meðal á serótónini. Við hreyfingu minnkar serótónin endurupptaka heilans á þann hátt að serótónin eykst í vissum hluta heilans sem dregur þar af leiðandi úr þunglyndi. Jafnframt eykst framleiðsla nýrra heilafruma við líkamshreyfingu en til að fá fram virkni þarf hreyfingin að vera regluleg í átta til tíu vikur og í hálf tíma í senn (Naylor, Jónsdóttir og Thorlin, 2005). Eftir því sem líkamleg þjálfun er betri og meiri, því meiri streituþröskuld hefur einstaklingurinn og afleiðingar aukinnar streitu og álags verða minni og eðlilegri (Lena Anderson, 2004).

1.8.4 Handleiðsla

Handleiðsla er stuðningur sem félagsráðgjafar geta nýtt sér og er tilgangur hennar að draga fram vitneskju, hæfni og styrkleika viðkomandi starfsmanns með það að leiðarljósi að hann geti unnið á hagnýtan hátt (Steinunn Hrafnadóttir og Anna Rós Jóhannadóttir, 2006; Sigrún Júlíusadóttir, 2000). Hér á landi er handleiðsla „aðferð til þess að efla fagmennsku, vernda fagmanninn og tryggja gæði þjónustunnar“ (Sigrún Júlíusadóttir, 2000, bls. 52). Umræðan hefur aukist hérlandis um hversu þung og krefjandi störf félagsráðgjafar í heilbrigðis- og félagsmálþjónustu inna af hendi með skjólstæðingum sínum og í kjölfar þess hefur verið rætt um mikilvægi handleiðslu. Handleiðsla er góð í tengslum við dagleg störf fagaðila þar sem þekking þeirra á viðfangsefninu er nauðsynleg ásamt því að skjólstæðingar eru krefjandi, málin viðkvæm og snerta einkalíf einstaklinga auk þess að skortur er á úrræðum. Handleiðsla getur auk þess virkað sem stuðningur þegar kulnun og vonleysi er að yfirbuga fagmanninn, verndað hann og viðhaldið kröftum hans. Einnig getur hún skipt miklu máli með líðan fagmannsins á vinnustað og starfshæfni hans ásamt hæfni hans til að geta þroskast í starfi (Sigrún Júlíusadóttir, 2000).

Form handleiðslu getur verið með ýmsum hætti svo sem einstaklingshandleiðsla, hóphandleiðsla og jafningjahandleiðsla. Einstaklingshandleiðsla leggur áherslu á þróun fagímyndar og dagleg störf, þar sem einstaklingurinn getur rætt þau vandamál sem hann glímir við í starfi sínu og fengið endurgjöf. Hóphandleiðsla er regluleg og markmið hennar er að hópmeðlimir læri af hver öðrum en innihald handleiðslunnar er ákveðið af hópnum. Í hóphandleiðslu eru starfsmennirnir hvattir til að segja frá eigin hugsunum og vangaveltum sem tengjast starfi þeirra. Í mörgum tilfellum er fenginn utanaðkomandi aðili, til dæmis félagsráðgjafi með sérþjálfun í handleiðslu, til að stýra hópnum. Í jafningjahandleiðslu leita starfsmenn ráðgjafar hvert hjá öðrum, á jafningjagrundvelli, og engin einn er handleiðari. Handleiðsla, ásamt öðrum stuðningi, er aðferð sem gott er að nýta með það að leiðarljósi að bæta starfsumhverfi og hún gagnast öllum (Steinunn Hrafnisdóttir og Anna Rós Jóhannesdóttir, 2006).

2 Aðferð og framkvæmd rannsóknar

Í þessum kafla verður fjallað um framkvæmd rannsóknarinnar, markmið hennar og rannsóknarspurningar, ásamt því hvaða rannsóknarsniði var beitt og hvernig gagnaöflun og vinnsla gagna fór fram. Að lokum verður fjallað um réttmæti og áreiðanleika og siðferðisleg álitamál.

2.1 Markmið og rannsóknarspurningar

Markmið rannsóknarinnar er að kanna kulnun meðal félagsráðgjafa, varpa ljósi á kulnun og birtingarmyndir hennar, ásamt því að kanna hvort félagsráðgjafar hérlendis upplifi kulnun. Auk þess er tilgangur rannsóknarinnar að auka þekkingu á viðfangsefninu fyrir fagstéttina jafnt sem samfélagið í heild. Rannsóknarspurningar eru eftirfarandi:

- *Upplifa félagsráðgjafar á Íslandi kulnun?*
- *Er álag og streita ástæða kulnunar?*
- *Hvaða þættir hafa verndandi áhrif gegn kulnun?*

2.2 Rannsóknaraðferð

Sú rannsóknaraðferð sem notuð var til að kanna kulnun meðal félagsráðgjafa er lýsandi meginleg rannsóknaraðferð. Með því að beita meginlegri aðferð nær rannsakandi víðtækari sýn á viðfangsefnið, auk þess að ná til allra í þýðinu. Samkvæmt Sigurlínu Davíðsdóttur (2003) byggir meginleg aðferð á tölum og meðaltölum ásamt því að finna dreifingu og sýna mynstur í gögnunum ef það er til staðar. Meginlegar rannsóknaraðferðir eru einnig viðeigandi þegar verið er að skoða þætti sem hægt er að mæla, vega eða telja. Þær geta náð yfir breiðara svið en eiginlegar rannsóknaraðferðir en þær síðarnefndu eru betur til þess fallnar að finna út einstaklingsbundið mynstur. Meginlegar rannsóknir eru gerðar fyrirfram í skipulögðu umhverfi og því hefur umhverfið ekki áhrif á rannsóknarniðurstöður.

Í meginlegri rannsóknaraðferð er sú tilhneiging að notast við afleiðslu sem vísar til þess að rannsakandi byrjar með ákveðna kenningu eða tilgátu, gengur út frá henni og sýnir fram á hvort niðurstöður rannsóknarinnar hrekja eða styðja tilgátuna

(Sigurlína Davíðsdóttir, 2003). Í meginlegum rannsóknum stýra rannsóknarspurningar tölfræðilegri úrvinnslu, með því að fá svör við rannsóknarspurningum eða tilgátum. Notast er við lýsandi tölfræði en í því felst að gögnum er lýst og fundinn er út munur á þátttakendum. Notast er við myndir og töflur til að lýsa niðurstöðunum, allt frá einföldum tíðnitöflum til flóknari mynda þar sem sýnt er fram á tengsl milli breyta. Myndræn uppsetning svo sem töflur og stöplarit sýna vel dreifingu á breytum. Breyta er það viðfangsefni sem rannsakað er hverju sinni. Breytur eru mismunandi milli einstaklinga og viðburða, og eru mældar á mismunandi kvörðum. Meginleg rannsóknaraðferð er notuð til að lýsa mismuni milli breyta, útskýra tengsl, orsakir og áhrif milli breytanna (Amalía Björnsdóttir, 2003).

2.3 Mælitæki

Gæði meginlegra rannsókna byggjast að mestu leyti á innra og ytra réttmæti. Innra réttmæti vísar til þess hvort svör þátttakenda veiti svör við rannsóknarspurningunum og hvort verið sé að mæla rétta þætti til að svara spurningunum. Ytra réttmæti vísar til þess hvort hægt sé að alhæfa niðurstöður frá einni rannsókn yfir á aðrar aðstæður en með því verður til eins konar lögmál. Þegar innra og ytra réttmæti er gott eykur það gæði og gildi rannsóknarinnar. Jafnframt er lögð áhersla á að mælitæki séu áreiðanleg í meginlegum rannsóknum og með því er átt við að endurteknar mælingar á sama efninu myndu leiða til svipaðrar niðurstöðu. Ef mælitækið reynist óáreiðanlegt er erfitt að svara rannsóknarspurningum með því (Sigurlína Davíðsdóttir, 2003).

Matstækið sem notast var við í þessari rannsókn er *The self-report instrument (s-ED)*, spurningalisti sem byggist á greiningarviðmiðum fyrir streitutengda kulnun/síþreytu (e. *stress-related exhaustion disorder*). Spurningalistinn gefur svigrúm fyrir eigin túlkun einstaklings á ástandi sínu ásamt áhrifum þess á líðan hans og virkni. Spurningar matslistans eru byggðar á viðmiðunarlista sem búinn var til af Sænska heilbrigðis- og velferðarráðinu (*Swedish National Board of Health and Welfare*) en hefur einungis verið notaður í Svíþjóð. Listinn er notaður til að mæla

streitutengda kulnun/síþreytu í langtímarannsóknum meðal sænskra starfsmanna innan heilbrigðis- og félagsþjónustu. Spurningarnar eru settar fram í þeim tilgangi að efla næmni frekar en sértækni í greiningarviðmiðum um kulnun. Þrátt fyrir að einstaklingar falli ekki undir viðmið kulnunar gefur listinn til kynna hvort einstaklingar þrói eða hafa þróað með sér streitutengda sjúkdóma en mikil streita getur minnkað starfshæfni og aukið líkur á fjarveru sökum veikinda (Gilse o.fl., 2010).

Spurningalistinn samanstendur af fjórum spurningum sem hafa svarmöguleikann *já* eða *nei*. Þeir einstaklingar sem svara *já* við spurningu eitt, tvö og fjögur, ásamt því að svara fjórum af sex mögulegum atriðum í þriðja lið játandi, falla undir viðmið kulnunar. Fjórði liður sker úr um hvort um mikla eða nokkra streitutengda kulnun/síþreytu sé að ræða. Spurningalistinn er læknisfræðilegur og gerir ekki greinarmun á því hvort álagið er vinnutengt eða ekki. Komið hefur í ljós að þeir einstaklingar sem uppfylla viðmið streitutengdrar kulnunar/síþreytu skora oftár hátt í kvíða og þunglyndi (Gilse o.fl., 2010).

Listinn var búinn til af sérfræðingum með reynslu af vinnu með einstaklingum með síþreytu og kulnun sökum langtímastreitu (Gilse o.fl., 2010). Rannsakandi fékk samþykki til að leggja hann fyrir í gegnum tölvupóstssamskipti við einn af höfundum listans, Ingibjörgu H. Jónsdóttur. Spurningar sem notaðar voru sem bakgrunnsbreytur voru kyn, aldur, starfsaldur, fjölskylduhagir, útskriftarár, starfshlutfall og hvort viðkomandi stundi reglulega hreyfingu og handleiðslu sem og vinnustaður og hvar á landinu viðkomandi starfar.

2.4 Þátttakendur og úrtak

Rannsóknin hófst í tengslum við námskeiðið *Rannsóknaraðferðir í félagsráðgjöf* á vorönn 2012 þegar rannsakandi hófst handa við heimildavinnu og úrvinnslu heimilda. Hönnuð var rannsóknar- og tímaáætlun sem skilað var inn til einkunnar í lok maí 2012. Í kjölfar þess hélt rannsakandi áfram við úrvinnslu heimilda sem og öflun fræðilegra heimilda sem fór að miklu leyti fram sumar og haust 2012.

Rannsakandi lagði matslistann fyrir í október 2012. Listinn var sendur ásamt kynningarbréfi með tölvupósti til þeirra félagsráðgjafa sem eru félagsmenn í Félagssráðgjafafélagi Íslands og nálgast rannsakandi þá með aðstoð félagsins. Samkvæmt heimasíðu Félagssráðgjafafélags Íslands eru alls 548 félagsráðgjafar með starfsleyfi hér á landi (Félagssráðgjafafélag Íslands, e.d.). Þeir félagsmenn sem fengu könnunina senda voru alls 460 en meðtalið er hlutfall nema sem hafa svokallaða aukaaðild í félaginu sem ætluð er meistaraneimum í félagsráðgjöf. Vegna óviðráðanlegra aðstæðna var ekki hægt að aðgreina nema frá félagsráðgjöfum á póstlistanum en það hefur áhrif á þann hátt að ekki er hægt með nægilega góðu móti að sjá hvert hlutfall félagsráðgjafa er í heildina.

Þegar formaður félagsins sendi matslistann út þann 10. október 2012 var jafnframt sent kynningarbréf til þátttakenda þar sem fram komu upplýsingar um rannsóknina og markmið hennar, hvernig farið yrði með gögnin og með hvaða hætti nafnleynd yrði tryggð í rannsókninni. Formaður hvatti jafnframt félagsráðgjafana til þátttöku í rannsókninni þar sem hún væri dýrmæt þekkingarsköpun fyrir félagsráðgjafa hérlendis. Fyrst var gefin vika til að svara könnuninni að þeim tíma liðnum var sendur ítrekunarpóstur og félagsmenn hvattir til að taka þátt í könnuninni og jafnframt var ítrekað að rannsóknin væri ekki ætluð nemendum. Í kjölfar þess jókst svörunin. Að lokum var aftur sendur ítrekunarpóstur þann 24. október og jafnframt var þátttakendum þakkað fyrir þátttöku sína. Svörunin jókst lítillega í kjölfar þess.

Þátttakendur voru valdir með markmiðsúrtaki en því er beitt til að velja úrtak sem hæfir markmiði rannsóknarinnar og valið er með hliðsjón af viðfangsefni hennar (Þórólfur Þórlindsson og Þorlákur Karlsson, 2003). Úrtak rannsóknarinnar voru félagsmenn Félagssráðgjafafélags Íslands og svöruðu alls 189 (N=189) eða 41% þeirra sem fengu könnunina senda. Þar af voru 168 konur og 13 karlmenn. Unnt er að draga ályktanir af þessum niðurstöðum þrátt fyrir að væntingar rannsakanda hafi staðið til að ná hærra svarhlutfalli.

2.5 Gagnaöflun og úrvinnsla gagna

Gagnaöflun fór fram með meginlegum hætti. Við gerð spurningalistans var notast við kerfið kannanir.is, sem er rafrænt kannanakerfi og við gagnaöflun og úrvinnslu gagna var notast við forritin SPSS og Excel. Þar sem gagnaöflun fór fram á tölvutæku formi á veraldarvefnum í gegnum kannanakerfið voru gögnin síðan færð yfir í SPSS forritið. Úrvinnsla hófst um leið og gagnaöflun lauk þann 29. október 2012. Rannsakandi notaðist við bækurnar: *Gagnavinnsla í SPSS og Handbók í aðferðafræði og rannsóknum í heilbrigðisvísindum* sér til stuðnings við gagnaöflun og úrvinnslu. Notast var við krosstöflur og Kí-kvaðratpróf til að kanna tengsl á milli breytanna með 90% öryggismörkum.

2.6 Siðferðisleg álitamál

Mikilvægt er að rannsókn uppfylli siðferðislegar kröfur jafnt sem aðferðafræðilegar (Sigurður Kristinsson, 2003). Meginreglan er sú að tilkynna þarf um vinnslu rannsóknar til Persónuverndar (Persónuvernd, e.d.) og gerði rannsakandi það þann 27. ágúst 2012. Rannsóknin fékk tilkynningarnúmerið S5882/2012. Rannsakandi ályktaði að hvorki væri þörf á að sækja um leyfi hjá Persónuvernd né Vísindasiðanefnd þar sem ekki væri um að ræða viðkvæman hóp í samfélaginu. Einnig höfðu þátttakendur sjálfir frjálst val um hvort þeir tækju þátt í rannsókninni eður ei. Þátttakendur voru jafnframt upplýstir um tilgang og eðli rannsóknar í formi kynningarbréfs. Rannsakandi sýndi eftir fremsta megni hlutleysi við vinnslu rannsóknar en hann hafði fyrir fram ákveðnar hugmyndir um orsakir og afleiðingar álags og streitu, sem jafnframt var hvatinn að rannsókninni. Því var hann meðvitaður um að það gæti haft áhrif á hvernig hann nálgast viðfangsefnið. Fyllsta trúnaðar var gætt og spurningalistum var eytt að lokinni úrvinnslu, skv. 26. grein laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga.

2.7 Styrkleikar og veikleikar rannsóknarinnar

Styrkleikar rannsóknarinnar eru þeir að þetta er í fyrsta sinn sem slík rannsókn er framkvæmd meðal félagsráðgjafa hérlendis. Mikilvægi rannsóknarinnar felst í því að varpað er ljósi á kulnun og birtingarmyndir hennar og jafnframt veitir

rannsóknin góða sýn á kulnun meðal félagsráðgjafa. Rannsókninni er ætlað að hafa forvarnargildi fyrir félagsráðgjafa með það að leiðarljósi að þeir séu meðvitaðir um kulnun og afleiðingar mikils álags og streitu sem fylgir starfi þeirra. Rannsóknin er einnig mikilvæg fyrir fagstéttina þar sem kulnun hefur áhrif á einstaklinginn sjálfan, einkalíf hans, starfið í heild, starfsanda og þá þjónustu sem hann veitir.

Einn af veikleikum rannsóknarinnar er sá að ekki var nægilega vel hægt að sjá hversu margir félagsráðgjafar fengu rannsóknina senda þar sem að á póstlista Félagsráðgjafafélagsins voru einnig namar sem höfðu aðild að félaginu. Ekki var hægt að aðgreina þá frá félagsráðgjöfunum sem skekkir niðurstöður á þann hátt að hlutfall félagsráðgjafa er ekki nægilega sýnilegt. Jafnframt skekkir það svarhlutfall, sem var alls 41%. Væntingar rannsakanda voru bundnar við að ná 65% svarhlutfalli en erfitt er að álykta um ástæður þess afhverju hlutfallið var ekki hærra. Ástæðurnar geta verið margar, svo sem álag, streita og tímaleysi. Einnig getur hugsanleg ástæða verið sú að einhverjir félagsráðgjafanna séu komnir með ný tölvunetföng og þeim hafi því ekki borist rannsóknin.

3 Niðurstöður

Í þessum kafla verða niðurstöður rannsóknarinnar kynntar og settar fram með lýsandi tölfræði. Sagt verður frá bakgrunnsupplýsingum um kyn, aldur, hjúskaparstöðu, barnafjölda, starfsaldur, starfshlutfall ásamt útskriftarári og hvort þátttakendur stundi reglulega hreyfingu og handleiðslu, starfsvettvang og hvar á landinu þátttakendur starfa. Niðurstöðukaflanum er skipt í fimm undirkafla með það að leiðarljósi að gera niðurstöðum betri skil. Einnig tekur kaflaskiptingin mið af rannsóknarspurningunum. Eins og komið hefur fram hér að framan var spurningalistinn sem mælir streitutengda kulnun/síþreytu lagður fyrir þátttakendur í byrjun októbermánaðar 2012. Upplýsingar um bakgrunn þátttakenda ásamt niðurstöðum spurningarlistans eru settar fram í töflum þar sem fram kemur heildarfjöldi og hlutfall ásamt útskýringum.

3.1 Almennt um þátttakendur

Bakgrunnsþurningarnar sem lagðar voru fyrir voru alls 13 og verða þær útskýrðar hér á eftir með lýsandi tölfræði.

Kyn

Þátttakendur voru alls 189, konur voru 93% og karlmenn 7%. Alls átta þátttakendur gáfu ekki upp kyn (sjá töflu 1).

Tafla 1 Kyn þátttakenda

Kyn	Fjöldi	Hlutfall %
Kona	168	93%
Karl	13	7%
Samtals	181	100%

Aldur

Aldur þátttakendanna var á bilinu 20 til 60 ára og eldri. Þeim var skipt niður í aldursflokkana 20-29 ára, 30-39 ára, 40-49 ára, 50-59 ára og 60 ára og eldri. Flestir þátttakendanna voru á aldrinum 30-39 ára en 10% einstaklinga voru á aldrinum 60 ára og eldri. Tæp 68% voru á aldrinum 49 ára og yngri (sjá töflu 2).

Tafla 2 Aldur þátttakenda

Aldur	Fjöldi	Hlutfall%
20-29 ára	12	6%
30-39 ára	59	32%
40-49 ára	55	29%
50-59 ára	42	23%
60 ára og eldri	19	10%
Svaraði ekki	2	
Samtals	189	100%

Hjúskaparstaða

Hlutfallslega flestir, eða um 80%, þátttakendanna, voru giftir eða í sambúð. Hlutfall þeirra sem voru einhleypir eru 17% og 3% voru annaðhvort í fjarbúð, ekkjur/ekklar eða annað (sjá töflu 3). Tveir svöruðu ekki spurningunni.

Tafla 3 Hjúskaparstaða

Hjúskaparstaða	Fjöldi	Hlutfall %
Gift/sambúð	150	80%
Einhleypir	32	17%
Annað	5	3%
Samtals		100%

Starfsaldur

Stærstur hluti þátttakenda, eða 45%, átti að baki 12 ár eða meira í starfi. 5% svarenda höfðu unnið í minna en eitt ár en hlutfall þeirra sem höfðu unnið í eitt til þrjú ár var 9%. Hlutfall þeirra sem áttu að baki fjögur til sjö ár í starfi er 27% og hlutfall þeirra sem unnið höfðu í átta til ellefu ár er 14% (sjá töflu 4).

Tafla 4 Starfsaldur

Starfsaldur	Fjöldi	Hlutfall %
Mínna en eitt ár	9	5%
1-3 ár	16	9%
4-7 ár	50	27%
8-11 ár	26	14%
12 ár eða meira	84	45%
Samtals	189	100%

Starfshlutfall

Flestir félagsráðgjafanna eða rúm 84% voru í 90-100% starfshlutfalli og 16 % í 89% starfshlutfalli eða minna. Einn þátttakendanna svaraði ekki spurningunni (sjá töflu 5).

Tafla 5 Starfshlutfall

Starfshlutfall	Fjöldi	Hlutfall %
Minna en 50%	2	1%
50-59%	6	3%
60-69%	1	1%
70-79%	9	5%
80-89%	13	7%
90-100%	157	84%
Samtals	188	100%

Hreyfing

Flestir félagsráðgjafanna hreyfðu sig tvisvar í viku eða sjaldnar, eða 54%, 35% þeirra hreyfðu sig þrisvar til fjórum sinnum í viku en fæstir hreyfðu sig fimm sinnum eða oftar (sjá töflu 6). Fimm þátttakenda svöruðu ekki spurningunni.

Tafla 6 Hreyfing

Hreyfing	Fjöldi	Hlutfall
Ekki regluleg hreyfing	48	26%
1-2 í viku	51	28%
3-4 í viku	64	35%
5x eða oftar	21	11%
Samtals	184	100%

Handleiðsla

Meira en helmingur félagsráðgjafa fór ekki reglulega í handleiðslu eða 63%. 7% fóru einu sinni til þrisvar á ári og 10% þeirra fóru í handleiðslu fjórum til sex sinnum á ári. 20% fóru í handleiðslu sjö sinnum á ári eða oftar en þrír svöruðu ekki spurningunni (sjá töflu 7).

Tafla 7 Handleiðsla

Handleiðsla	Fjöldi	Hlutfall
Ekki regluleg handleiðsla	117	63%
1- 3 sinnum á ári	13	7%
4-6 sinnum á ári	19	10%
7-9 sinnum á ári	20	11%
10 skipti á ári eða oftar	17	9%
Samtals	186	100%

Núverandi starfsvettvangur

Hlutfallslega flestir þátttakendanna unnu við félagsþjónustu eða 61%, 18% unnu innan heilbrigðisþjónustu og 10% við annað. Alls 5% störfuðu við endurhæfingu, 4% innan menntakerfisins og 2% annaðhvort við einkafyrirtæki eða voru sjálfstætt starfandi (sjá töflu 8). Einn þátttakendanna svaraði ekki spurningunni.

Tafla 8 Núverandi starfsvettvangur

Núverandi starfsvettvangur	Fjöldi	Hlutfall
Innan heilbrigðisþjónustunnar	33	18%
Innan félagsþjónustunnar	115	61%
Innan menntakerfisins	8	4%
Sjálfstætt starfandi	1	1%
Einkafyrirtæki	2	1%
Endurhæfing	10	5%
Annað	19	10%
Samtals	188	100%

Landshlutar

Hlutfallslega flestir þátttakendanna störfuðu á höfuðborgarsvæðinu eða um 81%. Um 8% þátttakenda störfuðu á Suðurlandi, 6% á Norðurlandi, 3% á Vesturlandi og 1% þátttakenda á Austurlandi (sjá töflu 9). Þrír svöruðu ekki spurningunni.

Tafla 9 Landshlutar

Landshlutar	Fjöldi	Hlutfall
Austurlandi	2	1%
Suðurlandi	15	8%
Vesturlandi	6	3%
Norðurlandi	12	6%
Höfuðborgarsvæðinu	151	81%
Samtals	186	100%

3.2 Streita og álag meðal félagsráðgjafa

Til að falla undir viðmið um streitutengda kulnun þurftu þátttakendur að svara spurningum eitt, tvö og fjögur á spurningalistanum jákvætt, auk þess að svara jákvætt fjórum af sex mögulegum atriðum í þriðja lið. Fjórði liður sker úr um hvort um mikla eða nokkra streitutengda kulnun er að ræða. Rannsakandi byrjaði á að sameina spurningu eitt og tvö í eina breytu, en þær eru eftirfarandi:

1. Hefur þú fundið fyrir andlegri og/eða líkamlegri þreytu í meira en tvær vikur?
2. Telur þú að þessi þreyta stafi af því að þú hafir verið undir streituálagi í langan tíma, þ.e.a.s. að þú hafir verið undir miklu álagi eða fundist þú vera undir miklu álagi síðustu 6 mánuði eða lengur?

Svarmöguleikarnir voru *nei* og *já*. Með því að sameina spurningarnar í eina breytu fæst betri heildarmynd á það hvort streitan síðustu tvær vikurnar sé langtímaástand eða tímabundið álag. Niðurstöður leiddu í ljós að 62%, eða 100 einstaklingar, svöruðu bæði spurningu 1 og spurningu 2 játandi. Það er 62% töldu sig hafa upplifað andlega og/eða líkamlega þreytu í meira en tvær vikur ásamt því að telja að þreytan stafaði af langvarandi streituálagi í 6 mánuði eða meira (sjá töflu 10).

Tafla 10 Andleg og líkamleg þreyta

	Fjöldi	Hlutfall %
Já við spurningu 1 og spurningu 2	100	62%
Já við spurningu 1 og nei við spurningu 2	20	12%
Nei við spurningu 1 og já við spurningu 2	2	1%
Nei við spurningu 1 og nei við spurningu 2	39	24%
Samtals	161	100%

Enn fremur reyndust 83% þeirra sem svöruðu spurningu 1 játandi svara spurningu 2 einnig játandi, það er 83% þeirra sem hafa fundið fyrir andlegri og/eða líkamlegri þreytu í meira en tvær vikur telja að þessi þreyta stafi af því að þeir hafi verið undir streituálagi í langan tíma. Alls 78% þeirra sem svöruðu spurningum 1 og 2 játandi töldu að ofangreindir þættir hefðu haft nokkuð mikil áhrif til hins verra á líðan sína og getu og 10% töldu þættina hafa haft mjög mikil áhrif. 81% þeirra sem höfðu fundið fyrir andlegri og/eða líkamlegri þreytu í meira en tvær vikur og töldu að þessi þreyta stafaði af því að þeir hefðu verið undir streituálagi í langan tíma, töldu auk þess að þeir hefðu fundið fyrir líkamlegu þróttleysi eða upplifað þreytu fyrr en venjulega. Tæp 77% höfðu fundið fyrir erfiðleikum með einbeitingu eða minni síðustu tvær vikur og fundist þá skorta verulega upp á að geta uppfyllt kröfur eða unnið í tímaþröng. Hlutfallið lækkar niður í 57% þegar horft er til þess hvort þeir höfðu fundið fyrir tilfinningalegri viðkvæmni eða verið uppstökkir og fundið fyrir líkamlegum óþægindum. Hlutfallslega fæstir eða 46% könnuðust við að hafa upplifað erfiðleika með svefn. Munur kynjanna á þessum tveimur spurningum er ekki tölfræðilega marktækur. Af þeim sem töldu sig vera undir langvarandi streitu töldu 78% þeirra ofangreinda þætti hafa haft nokkuð mikil áhrif til hins verra á líðan sína og getu og 10% þeirra töldu þættina hafa haft mjög mikil áhrif.

3.2.1 Langvarandi streita og bakgrunnur

Þegar litið er til bakgrunns þeirra sem upplifa langvarandi streitu, það er svara spurningum 1 og 2 játandi. Kemur í ljós að rúm 63% kvenna, eða 91 kona, töldu sig hafa fundið fyrir andlegri og/eða líkamlegri þreytu og að ástæðan stafaði af því að

þær hefðu verið undir streituálagi í langan tíma, samanborið við 60% karla, eða alls sex (sjá töflu 11). Ekki er því marktækur munur á kynjunum hvað þetta varðar.

Tafla 11 Kyn og langvarandi streita

Kyn	Fjöldi	Hlutfall
Konur	91	63%
Karlar	6	60%
Samtals	97	

Af þeim sem voru á aldrinum 50-59 ára höfðu hlutfallslega flestir eða tæp 74% upplifað langvarandi streitu. Næst á eftir eru þeir sem eru á aldrinum 30-39 ára, eða um 70%, en hlutfallega fæstir voru á aldrinum 20-29 ára. Af þeim sem voru 40-49 ára upplifðu 60% langvarandi streitu samanborið við 43% þeirra sem voru 60 ára og eldri. Eins og kemur fram í töflu 12 eru fáir einstaklingar í aldurshópunum 20-29 ára og 60 ára og eldri. Þegar áhrif aldurs á langvarandi streitu eru skoðuð kemur í ljós að það er tölfræðilega marktækur munur miðað við 90% öryggismörk ($\chi_{(4)}^{10,0}$; $p=,040$).

Tafla 12 Aldur og langvarandi streita

Aldur	Fjöldi	Hlutfall %
20-29 ára	4	33%
30-39 ára	33	70%
40-49 ára	29	60%
50-59 ára	28	74%
60 ára og eldri	6	43%
Samtals	100	

Þegar langvarandi streita og hjúskaparstaða er skoðuð kemur í ljós að rúm 74% þeirra sem voru einhleypir upplifðu langvarandi streitu samanborið við 60% þeirra sem voru giftir eða í sambúð. Ekki var tölfræðilega marktækur munur á milli þeirra sem voru giftir/ í sambúð og þeirra sem voru einhleypir (sjá töflu 13).

Tafla 13 Langvarandi streita og hjúskaparstaða

Hjúskaparstaða	Fjöldi	Hlutfall %
Giftir/í sambúð	77	60%
Einhleypir	23	74%
Samtals	100	

3.2.2 Langvarandi streita og eðli starfs

Þegar áhrif starfsaldurs á langvarandi streitu eru skoðuð sést tölfræðilega marktækur munur ($\chi_{(2)}7,67$; $p=,022$). Hópunum fimm var skipt niður í þrennt, þá sem höfðu unnið í þrjú ár eða minna, þá sem unnið höfðu í fjögur til ellefu ár og þá sem höfðu unnið í tólf ár eða meira. Í töflu 14 kemur fram að af þeim sem höfðu unnið í þrjú ár eða minna upplifðu 41% langvarandi streitu. Af þeim sem höfðu unnið í fjögur til ellefu ár upplifðu 72% langvarandi streitu samanborið við 57% þeirra sem höfðu unnið í tólf ár eða meira.

Tafla 14 Áhrif starfsaldurs á langvarandi streitu

Starfsaldur	Fjöldi	Hlutfall %
3 ár eða minna	9	41%
4 til 11 ár	47	72%
12 ár eða meira	40	57%
Samtals	96	

Rannsakandi bjó til nýja breytu þegar kom að því að skoða langvarandi streitu í ljósi starfshlutfalls, þar sem hlutfallslega flestir störfuðu í 90-100% starfshlutfalli. Svörum var skipt niður í tvennt, þá sem störfuðu í 89% starfshlutfalli eða lægra og þá sem störfuðu í 90-100% hlutfalli. Hlutfallslega flestir unnu í 90-100% starfshlutfalli, eða 83 einstaklingar, líkt og sést í töflu 15. Af þeim sem voru í 90-100% starfshlutfalli upplifðu 63% langvarandi streitu samanborið við 57% þeirra sem unnu í 89% starfshlutfalli eða minna. Ekki var tölfræðilega marktækur munur á milli þessa tveggja hópa.

Tafla 15 Áhrif starfshlutfalls á langvarandi streitu

Starfshlutfall	Fjöldi	Hlutfall %
89% eða minna	16	57%
90-100%	83	63%
Samtals	99	

3.2.3 Langvarandi streita og styrkjandi þættir

Þegar áhrif hreyfingar á langvarandi streitu eru skoðuð kemur í ljós að ekki er tölfræðilega marktækur munur á því hvort einstaklingar stunduðu hreyfingu eða ekki og langvarandi streitu. Í töflu 16 kemur fram að af þeim sem hreyfðu sig fimm sinnum eða oftar upplifðu hlutfallslega fæstir, eða um 38%, langvarandi streitu samanborið við 63% þeirra sem stunduðu ekki reglulega hreyfingu. Langflestir einstaklinganna voru í hópi þeirra sem hreyfðu sig þrisvar til fjórum sinnum í viku en af þeim upplifðu 67% langvarandi streitu.

Tafla 16 Áhrif hreyfingar á langvarandi streitu

Hreyfing	Fjöldi	Hlutfall %
Nei ekki regluleg hreyfing	27	63%
1-2 sinnum í viku	26	62%
3-4 sinnum í viku	37	67%
5 sinnum eða oftar	6	38%
Samtals	96	

Sé horft til þess hvort einstaklingar fóru í handleiðslu eða ekki kemur í ljós að ekki er tölfræðilega marktækur munur. Af þeim sem fóru í reglulega í handleiðslu upplifðu 64% langvarandi streitu en 36% gerðu það ekki. Af þeim sem fóru ekki reglulega í handleiðslu upplifðu 60% langvarandi streitu samanborið við 40% sem upplifðu ekki langvarandi streitu (sjá töflu 17).

Tafla 17 Áhrif handleiðslu og langvarandi streitu

	Fjöldi	Hlutfall %
Engin handleiðsla	58	60%
Handleiðsla	39	64%
Samtals	97	

3.3 Kulnun meðal félagsráðgjafa

Niðurstöður könnunarinnar leiddu í ljós að 31% þátttakenda uppfylltu viðmið um kulnun, eða alls 59 einstaklingar (sjá töflu 18).

Tafla 18 Kulnun meðal félagsráðgjafa

	Fjöldi	Hlutfall %
Ekki kulnun	130	69%
Kulnun	59	31%
Samtals	189	100%

3.3.1 Kulnun og bakgrunnur

Í framhaldi af þessum niðurstöðum var kulnun skoðuð í ljósi bakgrunnsupplýsinga líkt og kynferðis, aldurs og hjúskaparstöðu. Þegar áhrif kyns á kulnun eru skoðuð kemur í ljós að tölfræðilega marktækur munur er á kynjunum (miðast við 90% öryggismörk), þannig upplifa rétt rúm 33% kvenna kulnun samanborið við aðeins tæp 7% karla ($\chi_{(1)}^2 3,68$; $p=,055$) (sjá töflu 19).

Tafla 19 Áhrif kyns á kulnun

	Fjöldi	Hlutfall
Konur	56	33%
Karlar	1	7%
Samtals	57	

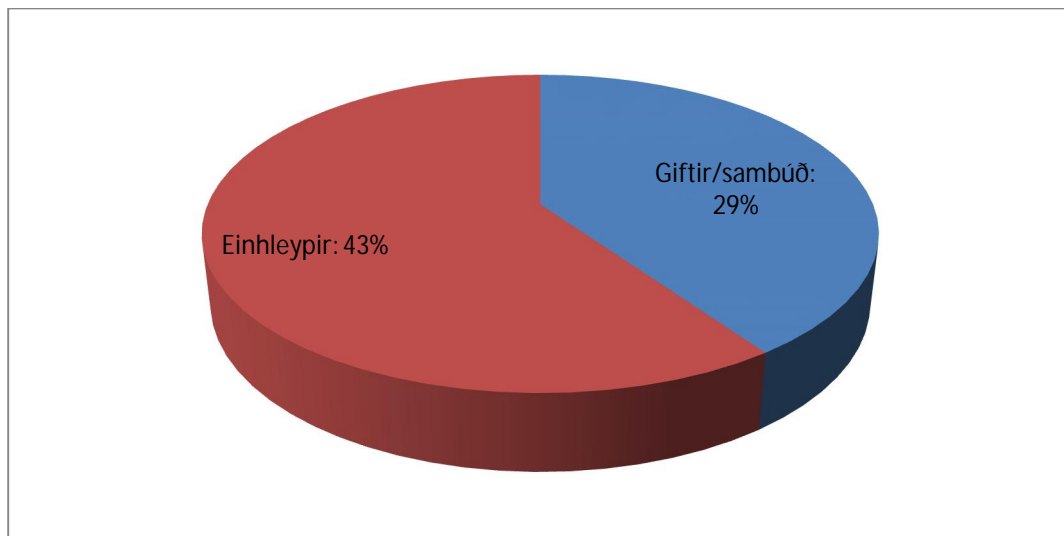
Þegar kulnun er skoðuð í ljósi aldurs þátttakenda sést ekki tölfræðilega marktækur munur en hins vegar er hlutfallslega umtalsverður munur eftir aldurshópnum. Ætla má að þessar niðurstöður gefi nokkrar vísbendingar þrátt fyrir að ekki náist marktækt og því sé ekki hægt að alhæfa niðurstöður á þýðið. Staðan er best hjá yngsta aldurshópnum, en tæp 17% þeirra upplifa kulnun, og elsta hópnum þar sem hlutfallið er um 21%. Mest kulnun mælist hjá aldurshópnum 30-39 ára, eða um rúm 37% (sjá töflu 20).

Tafla 20 Áhrif aldurs á kulnun

Aldur	Fjöldi	Hlutfall %
20-29 ára	2	17%
30-39 ára	22	37%
40-49 ára	16	29%
50-59 ára	15	36%
60 ára og eldri	4	21%
Samtals	59	

Búin var til ný breyta þegar litið var til kulnunar í ljósi hjúskaparstöðu og hópnum var skipt í tvennt: giftir/í sambúð og einhleypir. Sé miðað við 90% öryggismörk er marktækur munur á þessum hópum þegar kemur að kulnun ($\chi_{(1)}^2 2,92$; $p=,067$). Alls upplifðu rúm 43% þeirra sem eru einhleypir kulnun á meðan sambærilegt hlutfall er tæp 29% hjá þeim sem bjuggu með maka (sjá mynd 3).

Mynd 3 Áhrif hjúskapar á kulnun



3.3.2 Kulnun og eðli starfs

Ekki sést tölfræðilega marktækur munur þegar áhrif starfsaldurs á kulnun eru skoðuð en niðurstöður gefa þrátt fyrir það ákveðnar vísbendingar. Hópunum fimm var skipt niður í þrennt, þá sem höfðu unnið í þrjú ár eða minna, þá sem unnið höfðu í fjögur til ellefu ár og þá sem höfðu unnið í tólf ár eða meira. Af þeim sem höfðu unnið í þrjú ár eða minna reyndust 16% upplifa kulnun, 37% þeirra sem

höfðu unnið í fjögur til ellefu ár og 30% þeirra sem unnið höfðu í tólf ár eða meira. Niðurstöður sýna að þeir sem höfðu unnið í fjögur til ellefu ár sýndu mestu kulnunina (sjá töflu 21).

Tafla 21 Kulnun og starfsaldur

Starfsaldur	Fjöldi	Hlutfall %
3 ár eða minna	4	16%
4 til 11 ár	28	37%
12 ár eða meira	25	30%
Samtals	57	

Þegar kulnun var skoðuð í ljósi starfshlutfalls var búin til ný breyta þar sem hlutfallega flestir störfuðu í 90-100% starfshlutfalli. Þátttakendum var skipt niður í tvennt, þá sem störfuðu í 89% starfshlutfalli eða lægra og þá sem unnu í 90-100% hlutfalli. Ekki reyndist tölfræðilega marktækur munur á milli þessara tveggja breyta (sjá töflu 22).

Tafla 22 Áhrif starfshlutfalls á kulnun

Starfshlutfall	Fjöldi	Hlutfall %
89% eða minna	11	36%
90-100%	48	31%
Samtals	59	

Áhrif starfsvettvangs á kulnun reyndust nokkur. Niðurstöður leiddu í ljós að kulnun er mest meðal þeirra sem störfuðu innan félagsþjónustunnar en minnst innan heilbrigðisþjónustunnar. Af þeim sem unnu við félagsþjónustu upplifðu 41% kulnun samanborið við 9% þeirra sem störfuðu innan heilbrigðisþjónustunnar. Af þeim sem unnu við annað, það voru sjálfstætt starfandi, unnu hjá einkafyrirtæki eða annars staðar, uppfylla tæp 27% viðmið kulnunar. 20% þeirra sem störfuðu við endurhæfingu og tæp 13% þeirra unnu innan menntakerfisins upplifðu kulnun. Sé miðað við 90% öryggismörk er marktækur munur á þessum hópum þegar kemur að kulnun ($\chi_{(4)}14,52$; $p=,006$) (sjá töflu 23).

Tafla 23 Áhrif starfsvettvangs á kulnun

Starfsvettvangur	Fjöldi	Hlutfall %
Heilbrigðisþjónustan	3	9%
Félagsþjónustan	47	41%
Menntakerfi	1	13%
Endurhæfing	2	20%
Annað	6	27%
Samtals	59	

Niðurstöður leiddu í ljós að ekki er tölfræðilega marktækur munur þegar kemur að áhrifum staðsetningar á kulnun. Langflestir þátttakendanna unnu á höfuðborgarsvæðinu og því var breytunni skipt í tvennt, þá sem unnu utan höfuðborgarsvæðisins og þá sem störfuðu á höfuðborgarsvæðinu. Hlutfallið milli þessara tveggja breyta er nokkuð jafnt (sjá töflu 24).

Tafla 24 Áhrif landshluta á kulnun

Landshluti	Fjöldi	Hlutfall %
Utan höfuðborgarsvæðis	12	34%
Höfuðborgarsvæði	46	31%
Samtals	58	

3.3.3 Kulnun og verndandi þættir

Þegar áhrif styrkjandi þátta, hreyfingu og handleiðslu, á kulnun voru skoðuð leiddu niðurstöður í ljós að ekki var tölfræðilega marktækur munur á því hvort fólk stundaði reglulega hreyfingu eða ekki. Alls 35% þeirra sem stunduðu ekki reglulega hreyfingu uppfylltu viðmið kulnunar, 28% þeirra sem stunduðu hreyfingu einu sinni til tvisvar í viku, 33% þeirra sem stunduðu hreyfingu þrisvar til fjórum sinnum í viku og 24% þeirra sem stunduðu hreyfingu oftár en fimm sinnum í viku (sjá töflu 25).

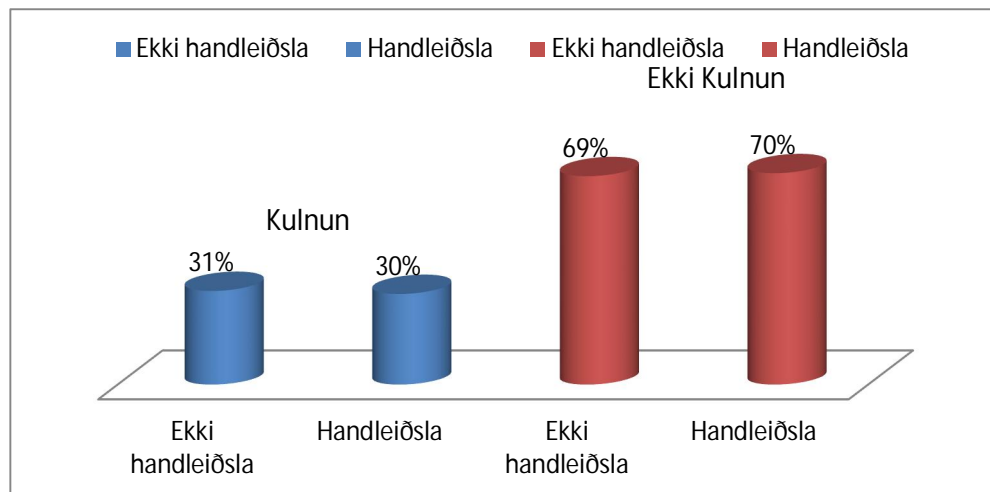
Tafla 25 Áhrif hreyfingar á kulnun

Hreyfing	Fjöldi	Hlutfall %
Nei ekki regluleg hreyfing	17	35%
1-2 sinnum í viku	14	28%
3-4 sinnum í viku	21	33%
5 sinnum eða oftar	5	24%
Samtals	57	

Þegar breytunum er skipt í tvennt, annars vegar enga hreyfingu og hins vegar hreyfingu, leiddu niðurstöður í ljós að af þeim sem hreyfðu sig ekki upplifðu 35% kulnun samanborið við 29% þeirra sem stunduðu hreyfingu.

Ekki er um tölfræðilega marktækan mun að ræða þegar litið er til áhrifa handleiðslu hjá þeim hópi sem uppfylltu viðmið kulnunar en hins vegar eru fjöldi þeirra sem fara ekki reglulega í handleiðslu flestir eða alls 31%. Hópnum var skipt í tvennt, þá sem fóru ekki í handleiðslu og þá sem fóru í handleiðslu, niðurstöður leiddu í ljós að hlutfall kulnunar var svipað meðal þeirra sem fóru reglulega í handleiðslu og þeirra sem gerðu það ekki (sjá mynd 4). Niðurstöður voru því ekki tölfræðilega marktækar.

Mynd 4 Áhrif handleiðslu á kulnun



3.3.4 Samantekt

Alls tóku 189 félagsráðgjafar þátt í rannsókninni, af þeim voru 168 konur og 13 karlar en átta gáfu ekki upp kyn sitt. Aldur félagsráðgjafanna var frá 20 til 60 ára og

eldri en flestir, eða tæp 70%, voru á aldrinum 49 ára og yngri. Flestir félagsráðgjafanna sem tóku þátt voru giftir eða í sambúð, eða tæp 60%, og hlutfallslega áttu flestir, eða rúm 44%, 12 ár að baki í starfi eða meira. Auk þess störfuðu flestir, eða 84%, í 90-100% starfshlutfalli. Meira en helmingur, eða 54%, hreyfði sig tvisvar í viku eða sjaldnar ásamt því að hlutfallslega flestir, eða 63%, fóru ekki reglulega í handleiðslu. Rúmlega helmingur, eða 61% þátttakendanna, unnu innan félagsþjónustunnar og rúm 80% félagsráðgjafanna sem tóku þátt voru starfandi á höfuðborgarsvæðinu.

Niðurstöður leiddu í ljós að 62% félagsráðgjafa töldu sig upplifa andlega og/eða líkamlega þreytu og að sú þreyta stafaði af langvarandi streituálagi í sex mánuði eða meira. Auk þess töldu 83% þeirra sem upplifðu streitu og höfðu fundið fyrir andlegri og/eða líkamlegri þreytu í meira en tvær vikur að um langvarandi streituálag væri að ræða. Hlutfallslega flestir, eða 78% þeirra, töldu að álagið hefði haft áhrif til hins verra á eigin vellíðan og getu og 10% töldu að það hefði haft mikil áhrif. Alls 81% þeirra sem upplifðu andlega og/eða líkamlega þreytu, og að sú þreyta stafaði af langvarandi streituálagi í sex mánuði eða meira, töldu auk þess að þeir hefðu fundið fyrir líkamlegu þrekleysi og upplifað þreytu fyrr en venjulega. Tæp 77% höfðu átt erfitt með einbeitingu og minni, fundið fyrir miklum skorti á að geta uppfyllt starfskröfur og unnið í tímaþröng á síðustu tveimur vikum. Um 57% höfðu fundið fyrir tilfinningalegri viðkvæmni ásamt líkamlegum óþægindum. Tæp 46% höfðu fundið fyrir svefnörðugleikum.

Í ljós kom að 31% félagsráðgjafanna uppfylltu viðmið um kulnun eða alls 59 einstaklingar. Þegar litið er til áhrifa kyns á kulnun kemur í ljós að 33% kvenna upplifðu kulnun samanborið við 7% karla. Kulnun mældist mest hjá aldurshópnum 30-39 ára eða um 37%. Alls upplifðu 42% þeirra sem voru einhleypir kulnun á meðan sambærilegt hlutfall er 29% hjá þeim sem áttu maka. Niðurstöður sýna enn fremur að þeir sem höfðu unnið í 4 til 11 ár mælast með mesta kulnun, eða um 37%, en 30% þeirra sem unnið höfðu í 12 ár reyndust upplifa kulnun og hlutfall þeirra sem unnið höfðu í 3 ár eða minna er 16%. Í ljós kom að kulnun er mest

meðal félagsráðgjafa sem starfa innan félagsþjónustu en minnst innan heilbrigðisþjónustu. Af þeim sem störfuðu við félagsþjónustu upplifðu 41% kulnun samanborið við 9% þeirra sem unnu innan heilbrigðisþjónustu. Af þeim sem störfuðu við annað uppfylltu 27% viðmið kulnunar, en í þeim flokki eru sjálfstætt starfandi félagsráðgjafar, þeir sem vinna hjá einkafyrirtækjum og aðrir. 20% þeirra sem störfuðu við endurhæfingu sýndu merki um kulnun og 13% innan menntakerfisins. Af þeim sem fóru ekki reglulega í handleiðslu upplifðu 31% kulnun en ekki reyndist munur á þeim og þeim sem fóru reglulega í handleiðslu.

4 Umræða

Í þessum kafla verða helstu niðurstöður rannsóknarinnar dregnar saman og ræddar út frá fræðilegri umfjöllun og þeim rannsóknarspurningum sem rannsakandi lagði upp með í byrjun. Tilgangur og markmið rannsóknarinnar var að kanna kulnun meðal félagsráðgjafa hérlendis, varpa ljósi á kulnun og birtingarmyndir hennar, sem og að auka þekkingu á viðfangsefninu meðal fagaðila. Rannsóknarspurningarnar voru eftirfarandi: *Upplifa félagsráðgjafar á Íslandi kulnun? Er álag og streita ástæða kulnunar? Hvaða þættir hafa verndandi áhrif gegn kulnun?*

4.1 Upplifa félagsráðgjafar á Íslandi kulnun?

Niðurstöður þessarar rannsóknar sýna að félagsráðgjafar á Íslandi upplifa kulnun en það er í samræmi við erlendar niðurstöður (Kim o.fl., 2011; Lloyd o.fl., 2002; Savaya o.fl., 2011). Mikilvægt er að huga að birtingarmyndir kulnunar eru ólíkar meðal einstaklinga og geta komið fram á ýmsa vegu en þó helst gagnvart starfi, einkalífi og skjólstæðingum (Maslach og Jackson, 1981; Maslach o.fl., 2001). Niðurstöður rannsóknarinnar sýna að 31% félagsráðgjafanna uppfylla viðmið um kulnun eða alls 59 einstaklingar. Niðurstöðurnar eru að mati rannsakanda áhyggjuefni þar sem kulnun getur haft alvarlegar afleiðingar í för með sér, ekki einungis fyrir félagsráðgjafann sjálfan heldur umhverfi hans og vinnustað, ásamt því að slíkt getur haft áhrif á þjónustuna sem hann veitir. Lloyd og félagar (2002) telja kulnun meðal félagsráðgjafa vera alvarlegt vandamál sökum þess að hún getur haft áhrif á gæði og stöðugleika þjónustunnar sem þeir veita. Kulnun getur einnig leitt af sér andlega vanlíðan eins og kvíða og þunglyndi. Jafnframt benda slíkar niðurstöður til þess að hætta sé á að félagsráðgjafinn sé hvorki í andlegu né líkamlegu jafnvægi, sem er óneitanlega áhyggjuefni fyrir fagstéttina.

Niðurstöður rannsóknarinnar leiddu í ljós að verulegur munur er á milli kynja, þar sem konur upplifa frekar kulnun en karlar, eða um 33% kvenna á móti 7% karla. Velta má fyrir sér hver ástæðan sé fyrir þessum kynjamun. Sækja kynin á ólíkan starfsvettvang eða eru karlmenn frekar í stjórnunarstöðum en konur? Einnig má

velta fyrir sér hvort konur eigi erfiðara með að aðgreina einkalíf og vinnu en karlar. Dilworth (2004) bendir á að konur séu líklegri en karlar til að upplifa kulnun og streitu á vissum lífsskeiðum og þá sérstaklega þegar álag er mikið vegna barnauppeldis og heimilishalds. Einnig má velta fyrir sér hvort einstaklingsbundnir þættir hafi áhrif en Armon og félagar (2012) benda á að persónubundnir þættir einstaklinga geti útskýrt kulnun, áhrif hennar og breytingar af ýmsum ástæðum. Þar sem sumir einstaklingar með viss persónueinkenni leiti frekar í streituvaldandi aðstæður sem auka hættu á kulnun. Einnig upplifa sumir streituástand meira en aðrir á meðan enn aðrir hafa betri stjórn á aðstæðum sem valda streitu. Niðurstöður þessarar rannsóknar gefa til kynna að hluti félagsráðgjafa eigi auðveldara með að takast á við streitu og því má draga þá ályktun að sá hluti félagsráðgjafa sem ekki þjáist af kulnun eigi auðveldara með að takast á við streitu en aðrir. Hvaða úrræði nota þeir sem hugsanlega gæti nýst þeim sem þjáist af streitu?

Rannsóknir hafa leitt í ljós að þegar litið er til líffræðilegra þátta hefur aldur helst áhrif á kulnun (Maslach o.fl., 2001). Samkvæmt niðurstöðum þessarar rannsóknar mælist kulnun mest hjá aldurshópnum 30-39 ára, eða um 37%, sem er í samræmi við rannsóknarniðurstöður Maslach og féлага (2001). Þar fjalla þau um að starfsmenn undir 40 ára aldri séu líklegri en þeir eldri til að sýna kulnunareinkenni og orsökina er talin vera að eðli starfs samræmist ekki væntingum þeirra. Niðurstöður þeirrar rannsóknar sem hér er til umfjöllunar leiddu einnig í ljós að þeir sem höfðu unnið í fjögur til ellefu ár mældust með hæst hlutfall kulnunar eða um 37%. Draga má þá ályktun af þessum niðurstöðum að meiri líkur séu á að þessi aldurshópur eigi ung börn og gæti því verið ástæða kulnunar og streitu ásamt því að vera nýkominn út á vinnumarkaðinn.

Þegar horft er til hjúskaparstöðu virðist sem ógiftir, og þá sérstaklega karlmenn, séu líklegri til að glíma við kulnun samanborið við gifta (Maslach o.fl., 2001). Það er í samræmi við niðurstöður þessarar rannsóknar þar sem hlutfallslega fleiri einhleypir upplifðu kulnun en þeir sem voru giftir eða í sambúð, eða 42%

samanborið við 29% þeirra sem áttu maka. Draga má þá ályktun að viss félagslegur stuðningur fylgi því að eiga maka sem getur haft hamlandi áhrif gegn kulnun.

Rannsóknir hafa sýnt að þeir sem vinna innan heilbrigðis- og félagsþjónustu eru í áhættuhópi með kulnun (Maslach o.fl., Leiter, 2001; McLean, 1999; Quereshi og Pahl, 1992; Steinunn Hrafnisdóttir og Anna Rós Jóhannesdóttir, 2006). Niðurstöður þessarar rannsóknar leiddu í ljós að kulnun er mest meðal félagsráðgjafa sem starfa við félagsþjónustu en hlutfallslega minnst innan heilbrigðisþjónustu. Af þeim sem störfuðu innan félagsþjónustu upplifðu 41% kulnun samanborið við 9% þeirra sem unnu við heilbrigðisþjónustu. Ýmsar ástæður geta legið þar að baki. Rannsakandi veltir fyrir sér hvort munurinn geti legið í því að málin séu fleiri og/eða þyngri í félagsþjónustu eða takmörkuð úrræði þar fyrir hendi. Maslach og félagar (2001) benda á að mikið álag getur skapast innan félagsþjónustu. Ýmsir þættir í starfsumhverfinu geta stuðlað að kulnun, svo sem of mikið vinnuálag, lítið sjálfstæði, mismunur, og lítil hvatning og endurgjöf. Einnig nefna þau óskýr hlutverk, skort á handleiðslu, félagslegum stuðningi, starfsfólki, skipulagi og upplýsingaflæði, auk átaka milli vinnu og einkalífs. Þar að auki má nefna neikvæðan starfsanda, ófullnægjandi vinnuáðstæður og óraunhæfar kröfur til starfsfólks (Buchanan og Huczynski, 2004; Steinunn Hrafnisdóttir og Anna Rós Jóhannesdóttir, 2006). Hætta er á að fagaðilinn starfi frekar sem afgreiðslumaður en fagaðili, því hann þarf að sinna afgreiðslu frekar en faglegri ráðgjöf og þjónustu. Með því móti nýtir fagaðilinn hæfni sína ekki sem skyldi og það hefur áhrif á þjónustuna sem hann veitir (Freydís Jóna Freysteinsdóttir, 2012; Thomson, 2010). Einnig getur það orðið til þess að viðkomandi verður fjarlægur og hunsar skjólstæðinginn eða jafnvel hlutgerir hann (Maslach o.fl., 2001).

Í rannsókn Gilse og félaga (2010), þar sem bornir voru saman tveir hópar fólks sem unnið höfðu innan heilbrigðisþjónustu og uppfylltu skilyrði kulnunar, kom í ljós að meirihluti svarenda skoraði einnig hátt hvað varðar þunglyndi og kvíða. Lloyd og félagar (2002) benda á að hátt hlutfall félagsráðgjafa hafi mælst með einkenni kvíða og þunglyndis samanborið við aðrar fagstéttir, sér í lagi þeir sem starfa innan

félagsþjónustu. Með hliðsjón af því er mikilvægt að átta sig á að einhverjir félagsráðgjafanna sem tóku þátt í rannsókninni og mælast með kulnun eru jafnframt að glíma við kvíða og þunglyndi sem hefur áhrif á hvernig þeir svara spurningalistanum. Líkt og Gilse og Björkman (2004) benda á er mikilvægt að og meðhöndla þunglyndi og kvíða áður en tekið er á kulnun hjá sama einstaklingi.

4.2 Er álag og streita ástæða kulnunar?

Rannsóknir hérlandis hafa leitt í ljós að streita og álag á starfssviði félagsráðgjafa er mikið og í rannsókn Steinunnar Hrafnadóttur (2004) kom í ljós að meirihluti stjórnenda í félagsþjónustu sveitarfélaga taldi sig upplifa vinnuálag, streitu og auknar starfskröfur gagnvart sér. Einnig benda niðurstöður Ómars H. Kristmundssonar (2007) til að stór hluti ríkisstarfsmanna upplifi sig undir miklu vinnuálagi og þjáist af streitu en hlutfallslega fáir töldu sig upplifa streitu sjaldan eða aldrei. Niðurstaða þessarar rannsóknar er í samræmi við það, þar sem í ljós kom að stór hluti félagsráðgjafa, eða um 62%, telja sig hafa fundið fyrir andlegri og líkamlegri þreytu í meira en tvær vikur og telja jafnframt að þreytan stafi að því að þeir hafi verið undir streituálagi í langan tíma. Þessar niðurstöður eru áhyggjuefni fyrir fagstéttina af því að langvarandi streita getur þróast út í kulnun. Þrátt fyrir að ekki sé endilega um kulnun að ekki ræða hjá þessum hópi gefa niðurstöðurnar tilefni til að málið sé skoðað nánar, þar sem langvarandi streita hefur áhrif á félagsráðgjafann og gæði þjónustunnar.

Freydís Jóna Freysteinsdóttir (2012) bendir á að félagsráðgjafar vinni að viðkvæmum málefnum og því sé mikilvægt að þeir fái bæði svigrúm og tíma til að geta sinnt þeim. Draga má þá ályktun af niðurstöðum þessarar rannsóknar að stórt hlutfall félagsráðgjafa lifi við mikla og langvarandi streitu en það gefur einnig vísbendingar um að þeir nái ekki að sinna öllum þeim málum eins og þeir vildu og krafa er gerð um. Því má velta fyrir sér hvort slíkt álag hafi ekki áhrif á þá þjónustu sem félagsráðgjafar inna af hendi. Jafnframt benda Freydís Jóna Freysteinsdóttir (2012) og Thomson (2009) á að með auknu álagi aukist hættan á neikvæðum áhrifum á líf skjólstæðings en fagaðilar geta haft mikið vald í lífi skjólstæðinga

sinna, bæði jákvæð og uppbyggileg áhrif sem og skaðleg. Vinnubrögð þeirra geta meðal annars haft neikvæð áhrif á sjálfsmat skjólstæðinga og stuðlað að því að þeir verði háðir þjónustunni. Niðurstöður þessarar rannsóknar leiddu einnig í ljós að félagsráðgjafar telja að álagið hafi haft áhrif til hins verra á eigin líðan og getu. Stór hluti þeirra sem töldu sig hafa verið undir streituálagi í sex mánuði eða lengur hafði einnig fundið fyrir líkamlegu þrekleysi og upplifað þreytu fyrr en venjulega. Einnig höfðu þeir átt við einbeitingar- og minniserfiðleika að etja, fundist þeir eiga erfitt með að uppfylla starfskröfur og unnið í tímaþröng. Rúmlega helmingur þeirra sem taldi sig hafa verið undir langvarandi streituálagi hafði einnig fundið fyrir tilfinningalegu ójafnvægi ásamt líkamlegum óþægindum og tæpur helmingur hafði fundið fyrir svefnerfiðleikum.

Rannsóknir hafa bent til þess að starfsmaður sem hefur lítið vald og litla möguleika á ákvarðanatöku á vinnustað sé í meiri hættu á að glíma við kulnun (Lloyd o.fl., 2002; Maslach o.fl., 2001). Auk þess hefur kulnun neikvæð áhrif á samstarfsmenn og togstreita getur skapast milli fólks (Maslach o.fl., 2001). Fjarvera sökum veikinda, sem tengd er andlegum vandamálum sem stafa af langvarandi streitu, hefur tilhneigingu til að vera viðvarandi. Því fyrr sem greining á kulnun á sér stað því meiri möguleiki er á að fá viðeigandi þjónustu sem getur verið fyrirbyggjandi fyrir einstaklinginn (Gilse o.fl., 2010).

4.3 Hvaða þættir hafa verndandi áhrif gegn kulnun?

Mikilvægt er að huga að verndandi þáttum þegar kemur að kulnun. Samkvæmt Gilse og Björkman (2004) ætti hvíld að vera forgangsatriði hjá einstaklingum sem glíma við kulnun áður en annarri meðferð er beitt. Félagslegur stuðningur er einnig verndandi þáttur þar sem hann hefur margvísleg áhrif og rannsóknir hafa sýnt fram á að stuðningur bæði í einkalífi og starfi hafi áhrif á vellíðan (Steinunn Hrafnadóttir, 2004; Roxburg, 1999; Warren og Johnson, 1995). Auk þess er félagslegur stuðningur fyrirbyggjandi til að koma í veg fyrir kulnun (Steinunn Hrafnadóttir og Anna Rós Jóhannesdóttir, 2006; Mechteld, Visser, Smets, Oort, Hanneke og de Haes, 2003). Félagslegur stuðningur á vinnustað er jafnframt styðjandi á þann hátt

að hann hjálpar viðkomandi að ná settum markmiðum, stuðlar að því að hann ljúki verkefnum á réttum tíma og dregur úr ofurálagi (Van Der Doef og Maes, 1999).

Annar verndandi þáttur er hreyfing en rannsóknir hafa leitt í ljós að einstaklingum sem stunda reglulega hreyfingu líður að jafnaði betur en þeim sem hreyfa sig ekki. Regluleg hreyfing gagnast einstaklingum á þann hátt að hún dregur úr andlegum og líkamlegum áhrifum streitu (Ingibjörg H. Jónsdóttir, 2011). Hreyfing getur jafnframt bætt líðan margra þeirra sem glíma við sjúkdóma og í Svíþjóð er hreyfing viðurkennd sem meðferðarform til jafns við lyf og aðgerðir (Hávar Sigurjónsson, 2011). Nýlegar rannsóknir frá Svíþjóð sýna fram á tengsl milli hreyfingar og þunglyndis, streitu, kulnunar og kvíða. Í ljós kom að regluleg hreyfing kom í veg fyrir streitueinkenni þegar fylgst var með einstaklingum yfir tveggja ára tímabil. Hreyfing er afar mikilvæg forvörn og einstaklingum í nútímasamfélagi ætti að gefast kostur á líkamlegri hreyfingu til að vinna gegn streitutengdum þáttum (Ingibjörg H. Jónsdóttir, 2011).

Niðurstöður þessarar rannsóknar leiddu í ljós að rétt rúmur helmingur félagsráðgjafa hreyfðu sig tvisvar í viku eða sjaldnar. Hlutfallslega flestir hreyfðu sig þrisvar til fjórum sinnum í viku, eða alls 35%, og 11% hreyfðu sig fimm sinnum eða oftar. Ef hópunum er skipt annars vegar þá sem hreyfa sig ekki og hins vegar þá sem stunda hreyfingu reglulega kemur fram að 35% þeirra sem hreyfðu sig ekki sýndu merki um kulnun samanborið við 29% þeirra sem stunduðu hreyfingu. Samkvæmt Lenu Anderson (2004) hefur einstaklingurinn því hærri streituþröskuld eftir því sem líkamleg þjálfun er betri og meiri og afleiðingar aukinnar streitu og álags verða minni og eðlilegri. Rétt tæpur helmingur félagsráðgjafanna í rannsókninni hreyfði sig þrisvar sinnum í viku eða oftar. Þegar horft er til áhrifa hreyfingar á kulnun kemur hins vegar í ljós að 35% þeirra sem stunduðu ekki reglulega hreyfingu upplifðu kulnun samanborið við 24% þeirra sem hreyfðu sig þrisvar sinnum eða oftar. Því má draga þá ályktun að þeir sem hreyfa sig reglulega, eða þrisvar sinnum í viku og oftar, séu að öllum líkindum betur í stakk búnir að

takast á við streituvalda. Áhugavert væri þó að kanna frekar mikilvægi hreyfingar á kulnun og streitu meðal félagsráðgjafa.

Handleiðsla er verndandi þáttur, sérstaklega þegar litið er til þeirra þungu og krefjandi starfa sem félagsráðgjafar inna af hendi með skjólstæðingum sínum. Samkvæmt niðurstöðum þessarar rannsóknar fer meira en helmingur félagsráðgjafa ekki reglulega í handleiðslu, eða 63% þátttakenda. Af þeim sem fóru ekki reglulega í handleiðslu sýndu 31% merki um kulnun. Það vakti athygli rannsakanda hversu margir félagsráðgjafar fara ekki reglulega í handleiðslu og spurningar vöknuðu um ástæður þess. Hafa félagsráðgjafar ekki tök á að fara í handleiðslu sökum álags? Tekur stofnunin ekki þátt í kostnaði eða telja félagsráðgjafar sig ekki hafa þörf á handleiðslu? Jafnframt vekja þessar niðurstöður upp spurningar á borð við hvers vegna hlutfallið sé ekki hærra á milli þeirra sem upplifa kulnun og fara reglulega í handleiðslu og þeirra sem ekki upplifa kulnun en fara reglulega í handleiðslu. Handleiðsla getur virkað sem stuðningur þegar kulnun á sér stað þar sem í handleiðslu er haft að leiðarljósi að vernda fagmanninn og viðhalda kröftum hans. Einnig getur hún skipt miklu máli með líðan fagmannsins á vinnustað og starfshæfni hans, sem og hæfni hans til að geta þroskast í starfi (Sigrún Júlíusdóttir, 2000). Þar sem handleiðsla skiptir máli fyrir fagmennsku, hæfni og það að þroskast í starfi hlýtur að vera mikilvægt fyrir félagsráðgjafa að sinna henni reglulega. Í ljósi verndandi þátta er auk þess mikilvægt að skoða félagslegan stuðning og hvatningu. Fá félagsráðgjafar yfirhöfuð stuðning og hvatningu frá yfirmönnum og samstarfsfólki?

4.3.1 Hvað er til ráða

Í ljósi niðurstaða þessarar rannsóknar er mikilvægt að huga að því hvað sé til ráða og hvað fræðimenn hafi fjallað um í þeim efnum. Steinunn Hrafnisdóttir (2004) bendir á mikilvægi þess að bæta vinnuskilyrði starfsmanna með styttri vinnutíma, meira sjálfstæði og auknum stuðningi til að efla vellíðan og starfsánægju. Auk þess ætti að bjóða upp á námskeið í streitustjórnun með það að markmiði að aðstoða starfsmenn við að takast á við streitu og vinna úr henni. Jafnframt bendir Freydís

Jóna Freysteinsdóttir (2012) á að stjórnendur jafnt sem nefndir ættu að beita sér fyrir að auka stöðugildi fagaðila sinna í samræmi við álag, fjölda og þyngd mála. Schaufeli og félagar (2009) benda á mikilvægi hvatningar í starfi og Urdang (2010) vekur athygli á mikilvægi þess að félagsráðgjafar séu meðvitaðir um eigið sjálf, viðhorf og tilfinningar því það geti komið í veg fyrir kulnun. Steinunn Hrafnisdóttir og Anna Rós Jóhannesdóttir (2006) nefna enn fremur að með því að skapa einstaklingum sjálfræði í starfi, þjálfun, handleiðslu og stuðning ásamt endurgjöf dregur úr áhættuþáttum eins og kulnun, streitu og starfsóánægju.

Lokaorð

Meginniðurstöður þessarar rannsóknar eru að kulnun er til staðar í starfsstétt félagsráðgjafa á Íslandi. Kulnun mældist hlutfallslega mest hjá þeim sem starfa innan félagsþjónustunnar, hjá aldurshópnum 30-39 ára og hjá þeim sem eru einhleypir. Jafnframt leiddu niðurstöður í ljós að félagsráðgjafar upplifa streitu og að um langvarandi streitu er að ræða.

Styrkleikar rannsóknarinnar eru þeir að þetta er í fyrsta sinn sem slík rannsókn er framkvæmd meðal félagsráðgjafa hérlendis. Mikilvægi rannsóknarinnar felst í að varpað er ljósi á kulnun og birtingarmyndir hennar. Jafnframt veitir rannsóknin góða innsýn í kulnun meðal félagsráðgjafa. Rannsóknin á að hafa forvarnargildi fyrir félagsráðgjafa með það að leiðarljósi að þeir séu meðvitaðir um kulnun og afleiðingar mikils álags og streitu sem fylgir starfi félagsráðgjafa. Niðurstöðurnar eru einnig mikilvægar fyrir fagstéttina þar sem kulnun hefur áhrif á félagsráðgjafann sjálfan, einkalíf hans, starfið, starfsandann og þá þjónustu sem hann veitir. Niðurstöður rannsóknarinnar geta haft forvarnargildi þar sem þær vekja athygli á málefnum ásamt því að upplýsa um mikilvæga þætti sem ber að varast. Álag er mikið á starfsvettvangi félagsráðgjafa og í ljósi þess er mikilvægt að huga að tímastjórnun, málafjölda, álagi, svefni, félagslegum stuðningi, handleiðslu og hreyfingu. Þrátt fyrir lágt svarhlutfall má draga ályktanir og þekkingu af niðurstöðunum.

Einn af veikleikum rannsóknarinnar er sá að ekki var nægilega vel hægt að sjá hversu margir félagsráðgjafar fengu rannsóknina senda þar sem að á póstlista Félagsráðgjafafélagsins eru einnig namar sem hafa aukaaðild að félaginu. Ekki var hægt að aðgreina þá frá félagsráðgjöfunum sem skekkir niðurstöður á þann hátt að hlutfall félagsráðgjafa er ekki nægilega sýnilegt. Jafnframt skekkir það svarhlutfall sem var 41% og alls svöruðu 189 félagsráðgafar könnuninni. Væntingar rannsakanda voru bundnar við að ná 65% svarhlutfalli en erfitt er að álykta um ástæður þess af hverju svarhlutfall var ekki hærra, þar sem ástæður geta verið margar. Álag, streita og tímaleysi getur hugsanlega haft mikil áhrif á svarhlutfall.

Þegar horft er til verndandi þátta veltir rannsakandi fyrir sér ástæðu þess hvers vegna svo fáir félagsráðgjafar nýta sér handleiðslu. Í námi rannsakanda hafa kennarar lagt mikla áherslu á mikilvægi handleiðslu þegar út á starfsvettvang er komið. Því veltir rannsakandi fyrir sér hvort áhugi sé ekki til staðar eða hvort álagið sé það mikið að félagsráðgjafar gefi sér ekki tíma til að fara í handleiðslu. Hugsanlegt er að niðurskurður á stofnunum og í fyrirtækjum komi í veg fyrir að félagsráðgjafar nýti sér þjónustu handleiðara. Nauðsynlegt er að mati rannsakanda að kanna nánar hver ástæðan sé, því þar sem félagsráðgjafar þurfa að takast á við erfið, flókin og krefjandi verkefni er mikilvægt að hlúa að jákvæðum styrkjandi þáttum líkt og hreyfingu, félagslegum stuðningi, hvatningu og handleiðslu.

Það er von rannsakanda að niðurstöður rannsóknarinnar vekji athygli á kulnun og skaðlegum afleiðingum hennar ásamt því að leiða til vitundarvakningar meðal fagaðila. Í framhaldi af þessari rannsókn væri áhugavert að kanna frekar almenna líðan félagsráðgjafa og nota þær niðurstöður til úrbóta og til að bæta líkamlegt og andlegt heilbrigði þeirra, sem mun stuðla að enn betri og vandaðri þjónustu við skjólstæðinga.

Una Björk Kristófersdóttir

Heimildaskrá

- Amalía Björnsdóttir. (2003). Útskýringar á helstu tölfræðihugtökum. Í Sigríður Halldórsdóttir og Kristján Kristjánsson (ritstjórar), *Handbók í aðferðafræði og rannsóknnum í heilbrigðisvísindum* (bls. 115-130). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Anna Björg Aradóttir. (2006, nóvember). Vinna og streita. *Embætti landlæknis*. Sótt 4. september 2012 af <http://www.landlaeknir.is/um-embattid/greinar/grein/item14742/Vinna-og-streita>
- Armon, G., Shirom, A. og Melamed, S. (2012). The big five personality factors as predictors of changes across time in burnout and its facets. *Journal of personality* 80(2), 403-427.
- Bennett, R. M. (1996). Fibromyalgia and the disability dilemma: A new era in understanding a complex, multidimensional pain syndrome. *Arthritis and Rheumatism*, 39(10), 1627-1634.
- Bronsberg, B. og Vestlund, N. (1989). *Útbrunninn: farðu betur með þig* (Ólafur G. Kristjánsson þýddi). Reykjavík: Mál og menning.
- Buchanan, D. og Huczynski, A. (2004). *Organizational behaviour: An introductory text* (5. útgáfa). UK: Prentice Hall.
- Dieserud, E.J., Elvestad, J., og Brunnes, A.O. (2001). *Þjálfun, heilsa og vellíðan: Kennslubók í líkamsrækt* (Anna Dóra Antonsdóttir þýddi). Reykjavík: Iðnú.
- Dilworth, J. L. 2004. Predictors of negative spillover from family to work. *Journal of family issues*, 25(2), 241-261.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2012, mars). *Stress in the workplace to rise, say 8 out of 10 in major pan-European opinion poll*. Sótt 13. nóvember 2012 af http://osha.europa.eu/en/press/press-releases/stress_workplace_to_rise_say_8_out_of_10_in_major_pan-european_opinion_poll
- Félags- og tryggingamálaráðuneyti. (2009, maí). *Könnun velferðarvaktarinnar. Afleiðingar efnahagskreppunnar á félagsþjónustu sveitarfélaga: Samantekt úr svörum sveitarfélaganna*. Reykjavík: Félags- og tryggingamálaráðuneyti.
- Félagsráðgjafafélag Íslands. (e.d.). *Félagsráðgjafar með starfsleyfi*. Sótt 20. maí 2012 af <http://www.felagsradgjof.is/index.php?option=content&task=view&id=91&Itemid=97>
- Freydís Jóna Freysteinsdóttir. (2012). Þjónusta varin á tímum efnahagshruns og þrenginga. *Tímarit félagsráðgjafa*, 6, 29-34.
- Gilse, K. og Björkman, Á. (2004). *Utmattningsyndromet: Klinisk bild och terapi*. Sótt 28. september 2012 af <http://lartarkiv.lakartidningen.se/2004/temp/pda28331.pdf>

- Gilse, K., Ahlborg, JR. G. og Jonsdottir, I. H. (2012). Course of mental symptoms in patients with stress-related exhaustion: does sex or age make a difference? *BMC Psychiatry*, 12.
- Gilse, K., Hadzibajramovic, E., Jonsdottir, I. H. og Ahlborg, JR. G. (2010). Self-reported exhaustion: a possible indicator of reduced work ability and increased risk of sickness absence among human service workers. *Int Arch Occup Environ Health*, 83, 511–520.
- Guðbjörg Linda Rafnsdóttir. (2006, maí). Staðreyndir um vinnustreitu. *Vinnueftirlitið*. Sótt 18. september 2012 af http://www.vinnueftirlit.is/vinnueftirlit/is/flytileidir/frettir/?ew_0_a_id=205517
- Hávar Sigurjónsson. (2011). Hreyfing sem meðferðarform. *Læknablaðið*, bls. 374-375. Sótt 18. september af <http://www.laeknabladid.is/media/tolublod/1531/PDF/u03.pdf>
- Helga Rut Svanbergadóttir. (2009). *Starfsmenn barnaverndarnefnda á Íslandi: athugun á starfsánægju og streitu*. Óbirt MA-ritgerð: Háskóli Íslands.
- Ingibjörg H. Jónsdóttir. (2011). Hreyfing og streita. *Gigtin*, 1, 5-7.
- Ingibjörg H. Jónsdóttir. (e.d.). *Kulnun og síþreyta á vinnustöðum*. Sótt 28. ágúst af http://www.endurhaefingarsjodur.is/static/files/Efni_fra_Ingibjorgu_Jonsd.pdf
- Ingólfur Sveinsson og Anna Björg Aradóttir. (2012, júlí). Svefn er næring. *Embætti landlæknis*. Sótt 3. september 2012 af <http://www.landlaeknir.is/um-embattid/grein/grein/item17650/Svefn-er-naering>
- Irwin, M.R., Wang, M., Ribeiro, D., Cho, H. J., Olmstead, R., Breen, E. C., Martinez-Maza, O. og Cole, S. (2009). Sleep Loss Activates Cellular Inflammatory Signaling. *Biological Psychiatry*, 64(6), 538-540.
- Kalleberg, A. L. (2009). Precarious work, insecure workers: Employment relations in transition. *American Sociological Review*, 74(1), 1-22.
- Kamery, R.H. (2004). Anger, stress and violence in the workplace: Managing employee internal threats. *Allied Academics International Conferene*, 8(2), 127-132.
- Kanwar, Y. P. S., Singh, A. K. og Kodwani, A. D. (2009). Work-life balance and burnout as predictors of job satisfaction in the IT-ITES industry. *VISION - The Journal of Business Perspective*, 13(2), 1-12.
- Kim, H., Ji, J. og Kao, D. (2011). Burnout and Physical Health among Social Workers: A Three-Year Longitudinal Study. *Social Work: a journal of the national association of social workers*, 56(3), 258-268.
- Kristinn Tómasson. (2006). Geðheilbrigði á vinnustöðum. Möguleikar til forvarna og ráðgjafar. *Geðvernd*, 1, 10-12.

- Leiter, M. P. og Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behaviour*, 9, 297-308.
- Lena Anderson. (ritstjóri). (2004). Inaktivitet är onormalt för människan. *Arbetslust*. Sótt 28. september 2012 af http://www.vgregion.se/upload/H%C3%A4lsan%20och%20arbetslivet/arbetslust2004_1.pdf
- Lloyd, C, King, R og Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265.
- Lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 77/2000.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192
- Maslach, C. og Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. og Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- McLean, J. (1999). Satisfaction, stress and control over work. Í S. Balloch, J. MacLean og M. Fisher (ritstjórar). *Social services: Working under pressure* (bls. 61-85). Bristol: Policy Press.
- Mechteld, R.M., Visser, E., Smets, M.A., Oort, F.J. og Hanneke, C.J.M de Haes. (2003). Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialist. *Canadian Medical Association or its Licensors*, 3, 271-275.
- Naylor, A. S., Jónsdóttir, I og Thorlin, T. (2005). Stress och depression: Vilken betydelse har fysisk aktivitet och nybildning av celler i hjärnan. Sótt 28. september 2012 af <http://stressmedicin.com/upload/Regionkanslierna/ISM%20Institutet%20f%C3%B6r%20stressmedicin/Publikationer/Svenska%20artiklar/Svensk%20idrottsmedicin%202005%20Stress%20och%20depression.pdf>
- Ómar H. Kristmundsson. (2007). *Könnun á starfsumhverfi ríkisstarfsmanna 2006: Niðurstöður*. Reykjavík: Fjármálaráðuneytið.
- Persónuvernd. (e.d.). *Almennt um tilkynningarskylda vinnslu*. Sótt 20. október 2012 af <http://www.personuvernd.is/tilkynningar/um-tilkynningarskylduna/>
- Quereshi, H. og Pahl, J. (1992). *Research on the social service workforce*. London: NISW.
- Riggio, R.E. (2009). *Worker stress and negative employee attitudes and behaviors. Introduction to Industrial/Organizational Psychology* (5. útgáfa). New Jersey: Pearson Education International.
- Riksförsäkringsverket. (2004). *Psykiska sjukdomar och stressrelaterade besvär: Långvariga sjukskrivningar åren 1999 till 2003*. Sótt 28. september 2012 af

- http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/fe9735ac-9b1b-407a-b789-b9a323e507e1/redovisar_2004_08.pdf?MOD=AJPERES
- Rollinson, D. (2005). *Organisational behaviour and analysis: An intergrated approach* (3. útgáfa). Harlow: Pearson Education.
- Roxburg, S. (1999). Exploring the work and family relationship. *Journal of family issues*, 20 (6), 771-788.
- Sadock, B. J og Sadock, V. A. (2007). *Kaplan & Sadock's synopsis of psychiatry: behavioral sciences/clinical psychiatry*. Philadelphia: Wolters Kluwer Health.
- Salbjörg Bjarnadóttir og Anna Björg Aradóttir. (2012, maí). Svefn og hvíld. *Embætti landlæknis*. Sótt 3. september 2012 af <http://www.landlaeknir.is/um-embattid/greinar/grein/item14734/Svefn-og-hvild>
- Savaya, R., Gardne, F og Stange, D. (2011). stressfull encounters with social work clients: A descriptive account based on critical incidents. *Social Work*, 56(1), 63-73.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. og Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career development international*, 14(3), 204-220.
- Sigrún Júlíusdóttir. (2000). Handleiðslumál fagfólks á Íslandi. *Sálfræðiritið*, 6, 51-62.
- Sigurður Kristinsson. (2003). Siðfræði rannsókna og siðanefndir. Í Sigríður Halldórsdóttir og Kristján Kristjánsson (ritstjórar), *Handbók í aðferðafræði og rannsóknum í heilbrigðisvísindum* (bls. 161-179). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Sigurjón Björnsson. (1993). Kvíði og fælni. Í Hörður Þorgilsson og Jakob Smári (ritstjórar) *Sálfræðibókin* (bls. 107-142). Reykjavík: Mál og menning.
- Sigurlína Davíðsdóttir. (2003). Eigindlegar eða megindlegar rannsóknaraðferðir. Í Sigríður Halldórsdóttir og Kristján Kristjánsson (ritstjórar), *Handbók í aðferðafræði og rannsóknum í heilbrigðisvísindum* (bls. 219-235). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Socialstyrelsen. (2003). *Utmattningssyndrom: Stressrelaterad psykisk ohälsa*. Sótt 28. september 2012 af http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/10723/2003-123-18_200312319.pdf
- Steinunn Hrafnsdóttir og Anna Rós Jóhannesdóttir. (2006). Handleiðsla og stuðningur á vinnustað. Í Sigrún Júlíusdóttir og Halldór Sig. Guðmundsson, (ritstjórar) *Heilbrigði og heildarsýn, félagsráðgjöf í heilbrigðisþjónustu* (bls. 285-295). Reykjavík: Háskólaútgáfan og Rannsóknasetur í barna og fjölskylduvernd.
- Steinunn Hrafnsdóttir. (2004). *The Mosaic of gender: The Working environment of Icelandic social service managers*. Reykjavík: University of Iceland Press.
- Thompson, N. (2009). *Understanding social work: preparing for practice* (3. útgáfa). London: Palgrave Macmillan.

- Thompson, N. (2010). *Theorizing social work practice*. London: Palgrave Macmillan.
- Toppinen-Tanner, S., Kalimo, R. og Mutanen, P. (2002). The process of burnout in white-collar and blue-collar jobs: eight-year prospective study of exhaustion. *Journal of Organizational Behaviour*, 23, 555-570.
- Urdang, E. (2010). Awareness of Self: A critical tool. *Social Work Education*, 29(5), 523-538.
- Valgerður María Friðriksdóttir. (2009). *Starfsánægja og streita hjá starfsmönnum Barnaverndar Reykjavíkur*. Óbirt BA-ritgerð: Háskóli Íslands.
- Van Der Doef, M. P. og Maes, S. (1999). The Job Demand-Control (-Support) Model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & Stress: an International Journal of Work, Health and Organisations*, 13(2) 87-114.
- Warr, P. (1987). Job characteristics and mental health. Í Warr, P. (ritstjóri) *Psychology at Work* (þriðja útgáfa). London: Penguin Books.
- Warren, J. A. og Johnson, P. J. (1995). The impact of workplace support on work/family role strain. *Family Relations*, 44, 163–169.
- Weinbach, R. W. (1994). *The social worker as manager* (önnur útgáfa). Boston: Allyn and Bacon.
- World Health Organization. (2004). Work Organization and Stress. Sótt 15. nóvember 2012 af http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3rev.pdf
- World Health Organization. (e.d.). *Mental health*. Sótt 25. september 2012 af http://www.who.int/topics/mental_health/en/
- Þórólfur Þórlindsson og Þorlákur Karlsson. (2003). Um úrtök og úrtaksaðferðir. Í Sigríður Halldórsdóttir og Kristján Kristjánsson (ritstjórar), *Handbók í aðferðafræði og rannsóknum í heilbrigðisvísindum* (bls. 51-66). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.

Fylgiskjal

Kynningarbréf til félagsráðgjafa

Kæri félagsráðgjafi

Ég undirrituð, Una Björk, er meistaranemi til starfsréttinda í félagsráðgjöf við Háskóla Íslands og er að vinna lokaverkefni mitt. Rannsóknin felur í sér að kanna kulnun (e. *burnout*) meðal félagsráðgjafa og er markmið rannsóknarinnar að varpa ljósi á kulnun og birtingarmynd hennar ásamt því að kanna hvort að félagsráðgjafar hélendis upplifa kulnun. Leiðbeinandi og jafnframt ábyrgðarmaður rannsóknar er Dr. Steinunn Hrafnadóttir, dósent við félagsráðgjafardeild Háskóla Íslands.

Rannsóknin verður framkvæmd á þann hátt að spurningarlisti, sem byggðist á greiningarviðmiðum fyrir streitutengda kulnun/síþreytu, er lagður fyrir félagsráðgjafa. Rannsóknin hefur verið tilkynnt til Persónuverndar. Fyllsta trúnaðar verður gætt og spurningarlistum verður eytt að lokinni úrvinnslu skv. 26. grein laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Ég sem rannsakandi og leiðbeinandi minn eru bundin trúnaði varðandi þær upplýsingar sem þú veitir.

Til að áreiðanlegar niðurstöður fáiast er afar mikilvægt að fá sem hæsta svarhlutfall. Því er það einlæg ósk undirritaðrar að þú, kæri félagsráðgjafi, sjáir þér fært að gefa þér um það bil 5 mínútur til að svara spurningarlistanum. Til að svara spurningarlistanum ferðu inn á vefslóðina hér að neðan.

Ef þörf er á frekari upplýsingum er hægt að hafa samband í gegnum netfang eða síma undirritaðra.

Með fyrirfram þökk

Una Björk Kristófersdóttir
Meistaranemi til starfsréttinda í félagsráðgjöf
ubk1@hi.is /Gsm: 868-4374

Dr. Steinunn Hrafnadóttir
Deildarforseti
steinhra@hi.is/525-5266
Félagsráðgjafadeild Háskóla Íslands

Hér er vefslóðin á könnunina

<http://www.kannanir.is/nemendur/index.php?sid=51699&newtest=Y&lang=is>