

Sosialarbeideres jobbkrav; konsekvenser & belastning



Universitetet
i Stavanger

DET SAMFUNNSVITENSKAPELIGE FAKULTET

Institutt for sosialfag

Mai 2023

Student: Renate Langerud

Veileder: Marte Tønning Otterlei

UNIVERSITETET I STAVANGER

**MASTERSTUDIUM I SOSIALFAG
MASTERGRADSOPPGAVE**

SEMESTER: Vår – 2023

FORFATTER/MASTERKANDIDAT: Renate Langerud

VEILEDER: Marte Tonning Otterlei

TITTEL PÅ MASTEROPPGAVE:

Norsk tittel: Sosialarbeideres jobbkrav; konsekvenser & belastning

EVT. Engelsk tittel: Social workers job requirements; consequences and burden

EMNEORD/STIKKORD: Sosialarbeider, krav, jobbkrav, organisatoriske krav, emosjonelle krav, individuelle krav, belastning, konsekvenser, opplevelser, stress, burnout, sykefravær, turnover.

ANTALL SIDER: 73

STAVANGER 30.05.2023

Renate Langerud

Forord

Det har vært en interessant og til tider krevende prosess å skrive masteroppgave i sosialfag. Masteroppgaven markerer avslutning på 5 spennende og lærerike år ved Universitetet i Stavanger og har gitt meg muligheten til å dykke dypere i et viktig tema jeg føler fortjener mer anerkjennelse.

Jeg vil gjerne takke min tålmodige og flinke veileder som har gitt meg gode råd og holdt meg motivert gjennom prosessen. Videre vil jeg si takk for gode diskusjoner og støtte fra mine kjære medstudenter som har hjulpet meg å holde humøret oppe og konsentrasjonen på plass.

En spesiell takk til Adrian for gjennomlesing og språkvask.

Sammendrag

Hensikten med dette forskningsprosjektet var å øke forståelsen av hvordan sosialarbeidere opplever og påvirkes av jobbkravene de møter i praksis. Målet har vært å tilføre profesjonen økt kompetanse om ivaretagelse av ansattes helse og identifisere eventuelle faktorer og tiltak som kan forhindre negative konsekvenser.

Gjennom analyse av 10 artikler fra ulike land, har denne litteraturstudien sett på hvilke jobbkraav sosialarbeidere står overfor i sin praksishverdag, hvilke konsekvenser det kan ha og hvordan slike belastninger kan forhindres. Studien identifiserte at uheldige organisatoriske og psykososiale krav og forhold, kunne påvirke sosialarbeideres helse og velvære negativt og øke stress. Dette kunne igjen assosieres med høyere forekomst av burnout, sykefravær og turnover hos yrkesgruppen. Studien viste at forbedring av organisatoriske forhold og tilrettelegging for individuelle strategier, kunne forminske effekten av negative opplevelser og mulig forhindre negative konsekvenser. Resultater viste blant annet at ressurstilgjengelighet, forståelse av egen rolle, støtte og tilsyn, var viktige faktorer for ivaretagelse av sosialarbeideres emosjonssystemer, helse og velvære. Faktorene hadde også sammenheng med sosialarbeideres evne til å møte krav, servicekvalitet og forekomst av stress, burnout, sykefravær og turnover.

Innholdsfortegnelse

1 Introduksjon	5
1.1 <i>Problemstilling og oppgavens formål</i>	6
1.2 <i>Begrepsavklaring</i>	7
1.3 <i>Tidligere forskning</i>	7
2 Teoretisk rammeverk.....	11
2.1 <i>Emotional labour theory</i>	11
2.2 <i>Transaksjonell stressteori</i>	12
3 Metode	15
3.1 <i>Valg av metode</i>	15
3.2 <i>Forskningsdesign</i>	16
3.3 <i>Hvorfor litteraturstudie i sosialfag?</i>	16
3.4 <i>Søkestrategi & Datainnsamling</i>	17
3.5 <i>Mine søk</i>	18
3.5.1 <i>Kritisk vurdering</i>	28
3.6 <i>Analyse</i>	30
3.6.1 <i>Tematisk analyse</i>	31
3.7 <i>Studiens troverdighet</i>	35
3.7.1 <i>Reliabilitet</i>	35
3.7.2 <i>Validitet</i>	36
3.7.3 <i>Overførbarhet</i>	37
4 Presentasjon av funn og drøfting	38
4.1 <i>Krav og forventninger i sosialarbeideres arbeidshverdag</i>	38
4.1.1 <i>Organisatoriske og administrative krav</i>	38
4.1.2 <i>Individuelt ansvar</i>	42
4.2 <i>Sosialarbeideres opplevelser og konsekvenser av ansvar og forventninger i praksis</i>	43
4.2.1 <i>Negative opplevelser og konsekvenser</i>	44
4.2.2 <i>Positive opplevelser og konsekvenser</i>	56
4.3 <i>Faktorer som kan forhindre negative konsekvenser for sosialarbeidere som opplever høye jobbkra</i> <i>vbkrav i praksis</i>	57
4.3.1 <i>Individuelle strategier</i>	57
4.3.2 <i>Organisatoriske forhold</i>	60
5 Avslutning.....	68
5.1 <i>Forslag til videre forskning</i>	68
Referanseliste.....	70

1 Introduksjon

I denne oppgaven er jeg interessert i å utforske hvilke jobbkraav sosialarbeidere opplever å møte i sin praksis og hva det gjør med dem. Målet med sosialt arbeid er å hjelpe mennesker i samfunnet som opplever sosiale problemer og vanskelige livssituasjoner (Berg et al., 2015, s. 19). Sosialarbeidere jobber med å styrke personers situasjoner ved å identifisere ressurser og muligheter hos dem og i deres omgivelser (Berg et al., 2015, s. 24). I sitt arbeid møter sosialarbeidere personer med ulike problematikker. Det kan dreie seg om alt fra fattigdom til fysiske og psykiske helseplager, kriminalomsorg, rus eller barnevern. Samtidig forutsetter praksisen at sosialarbeideren forholder seg til teorier, kunnskap og verdier (Berg et al., 2015, s. 19). Sosialarbeideres ansvarsområder i praksis, er omfattende, noe den internasjonale sosialarbeiderføderasjonen (IFSW) definerer slik:

“Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledges, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing. The above definition may be amplified at national and/or regional levels.” (IFWS, 2014).

Som vi ser av definisjonen, oppsummerer den et omfattende ansvarsområde for sosialarbeidere. Det kan sies at «sosialarbeidere over hele verden har ansvar for å forsvare, berike og virkeliggjøre verdiene og prinsippene som gjenspeiles i denne definisjonen» (Fellesorganisasjonen (FO), 2017). FO presenterer tilsvarende «forpliktende fellesverdier» i det yrkesetiske grunnlagsdokumentet de utarbeidet for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere (FO, 2019, s. 1). De yrkesetiske retningslinjene, nevner en rekke hensyn og ansvarsområder som skal følges og ivaretas gjennom profesjonsutøvelsen, og gir en mer detaljert forståelse av hva sosialarbeideres ansvar innebærer (FO, 2019). Grunnlagsdokumentet presenterer hvordan sosialarbeidere skal forholde seg til eksempelvis etiske hensyn og utfordringer, verdier, juridiske regler, normer og myndighet i sin praksisutøvelse (FO, 2019). Det understrekes blant annet at alle profesjonsutøvere har «selvstendig ansvar for at egne handlinger er i samsvar med faglig kunnskap, juridiske rammer og yrkesetiske forpliktelser» (s. 5, FO's yrkesetiske retningslinjer). Både ansvar og forpliktelser

formuleres eksplisitt i grunnlagsdokumentet.

Sosialarbeidere jobber tett på brukere og opplever derfor emosjonelle krav i sin praksis (Statens Arbeidsmiljøinstitutt (STAMI), 2019). Emosjonelle eller følelsesmessige krav handler om håndtering av egne og andres følelser, eller det kan dreie seg om å skjule egne følelser (STAMI, 2019). Sosialfaglige yrker har hyppig interaksjon med brukere noe som betyr at sosialarbeidere i større grad opplever å måtte forholde seg til sterke følelser (STAMI, 2019). FO's yrkesetiske grunnlagsdokument nevner til og med at «profesjonsutøverne skal vise omsorg og nestekjærlighet», de emosjonelle kravene blir dermed også en forpliktelse fra profesjonsutøverens side (FO, 2019, s. 5).

Ifølge Per Isdal (2017) kan arbeid med mennesker som strever på ulike livsområder også påvirke hjelperen. Blant annet kan eksponering for menneskers belastninger føre til sekundærtraumatisering. Det vil si at hjelperen ikke blir direkte rammet av traumer, men at historiene de hører kan skape reaksjoner hos dem (Isdal, 2017, s. 116). I tillegg kan de oppleve omsorgstretthet som betyr at følelsene til menneskene man hjelper smitter over på den profesjonelle gjennom historiene de mottar (Isdal, 2017, s. 116-130). Det vil si at forholdene man jobber under kan bli overveldende og skape en følelse av maktesløshet hos sosialarbeideren knyttet til opplevelsen av at man ikke strekker til. Dette kan føre til utbrenthet som kan forstås som en stressreaksjon trigget av ytre rammer (Isdal, 2017, s. 128). Hva viser imidlertid forskning på området?

1.1 Problemstilling og oppgavens formål

For å belyse denne problematikken nærmere har jeg utformet følgende problemstilling;

«Hvilke jobbkrav står sosialarbeidere overfor i sin praksishverdag, hvilke konsekvenser kan det ha og hvordan kan slike belastninger forhindres?»

Hensikten med dette forskningsprosjektet er å finne ut hvordan jobbkrav påvirker sosialarbeidere og hvilke konsekvenser det medfører. Forskning på temaet kan tilføre profesjonen økt kompetanse i forhold til ivaretagelse av ansattes helse. Dette kan også muligens forhindre negative konsekvenser. Gjennom bachelor- og masterstudiet har jeg fått inntrykk av det legges stort press og høye forventninger på den individuelle sosialarbeideren. Jeg ønsker med dette prosjektet å få en forståelse av hvordan

sosialarbeidere opplever og påvirkes av kravene de møter, ansvaret de har og forventningene som stilles til dem i praksis.

1.2 Begrepsavklaring

Jeg vil i det følgende avklare noen sentrale begreper benyttet i oppgaven.

Når jeg skriver *sosialarbeider* menes det i denne studien alle som arbeider med sosiale problemer i relasjon til mennesker. Det inkluderer sosionomer, barnevernspedagoger, vernepleiere og andre som jobber med sosiale problemer.

Når jeg skriver om *utbrenthet*, benytter jeg Norsk Helseinformatikks forståelse av begrepet. De definerer utbrenthet som;

«... en langvarig arbeidsrelatert stressreaksjon, som vanligvis gir både psykiske og fysiske plager. I mange tilfeller er dette resultatet av en prosess som har pågått i flere år, og som vanligvis begynner med tretthet, spenningstilstander og muskelsmerter. Utbrenthet er en normal reaksjon på stress, og ikke en egen diagnose. Det finnes ingen klar definisjon på hva utbrenthet er. Derfor er det heller ikke mulig å si noe om hvor vanlig det er.» (Norsk Helseinformatikk (NHI), u.å.).

1.3 Tidligere forskning

Mye av den allerede eksisterende forskningen har fokusert på å undersøke faktorer som leder til for eksempel stress og utbrenthet i sosiale yrker, fremfor å fokusere på sosialarbeideres «motivations and responses to work stress» (Negi et al., 2019, s. 794). «Social workers have for many years been described as an occupational group that works under strenuous conditions. High work demands, recruitment problems and high staff turnover among social workers have for decades been reported in the Western world» (Tham, 2018, s. 185). Selv om en stor andel av den tidligere forskningen jeg fant om temaet har blitt utført i engelsk talende land som USA, England og Australia, er det tydelig at problematikken har tiltrukket seg økt oppmerksomhet i nordiske land (Tham, 2018, s. 185). Dette kommer særlig frem norsk statistisk forskning, som viser at sosialarbeidere som yrkesgruppe opplever høy grad av emosjonelt ansvar og andre faktorer som kan føre til turnover og utbrenthet (STAMI, 2019 & Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir), 2022).

Stami (2019), har utført statistisk forskning på emosjonelle krav i ulike yrkesgrupper og viser at grupper som opplever høyere emosjonelle krav i større grad er utsatt for å utvikle psykiske helseplager. «Over tid kan det å håndtere emosjonelle krav store deler av arbeidsdagen føre til økt risiko for emosjonell utmattelse og sykefravær» (STAMI, 2019). Gjennomsnittet for opplevd emosjonelt ansvar blant alle de undersøkte yrkesgruppene tilsvarte 19% (STAMI, 2019). Kategorien for sosialarbeidere, viser at 60% opplever høye emosjonelle krav i sammenheng med jobben, altså en betydelig høy prosentdel sammenlignet med andre yrkesgrupper (STAMI, 2019). Utfra dette er det naturlig å anta at gruppen vernepleiere/sosialarbeidere også er mer utsatt for utmattelse og høyt sykefravær (STAMI, 2019).

Nasjonal overvåkning av arbeidsmiljø og helse (NOA), har utarbeidet en faktabok som omfatter helserisiko og statistikk knyttet til ulike yrkesgrupper. STAMI har bidratt med kvalitetssikring av rapportens faglige innhold (NOA & STAMI, 2021, s. 2). Rapporten viser at det finnes en tydelig sammenheng mellom jobbtilfredshet og helse (NOA & STAMI, 2021, s. 28). En kunnskapsoppsummering viser at «flere arbeidsmiljøfaktorer er forbundet med økt risiko for sykefravær grunnet psykiske lidelser, inkludert lav belønning, ubalanse mellom innsats og belønning, jobbstress, lav jobbkontroll og emosjonelle krav» (NOA & STAMI, 2021, s. 145).

Videre viser rapporten at «uheldige organisatoriske og psykososiale forhold kan bidra til å øke risikoen for at ansatte utvikler forskjellige helsemessige plager» (NOA & STAMI, 2021, s. 58). Det nevnes en rekke fysiske og ikke-fysiske arbeidsmiljøforhold som påvirker ansattes helse. Noen forhold som tas opp, er høye jobbkrav, lav jobbkontroll, problematiske sosiale relasjoner og organisatoriske endringer som jobbusikkerhet eller midlertidige ansettelse (NOA & STAMI, 2021, s. 56). Kombinasjonen av høye jobbkrav og lav jobbkontroll defineres som en særlig belastende arbeidssituasjon. Forskning har vist at kombinasjonen øker risiko for flere helseplager både fysisk og mentalt. Det kommer også frem at mentale følger av høye krav og lav kontroll, har sammenheng med sykefravær (NOA & STAMI, 2021, s. 76). I målinger av hva som kan regnes som et godt arbeidsmiljø, legges det vekt på balansen mellom innsatsen ansatte legger ned i sitt arbeid og anerkjennelsen de mottar. Forskning viser at ubalanse i forholdet mellom innsats og belønning kan assosieres med

søvnproblemer og depressive lidelser, som igjen kan føre til sykefravær.

Gjennomsnittlig oppgir 13% av ansatte fra de ulike yrkesgruppene inkludert i rapporten at de opplever ubalanse mellom innsats og belønning. 18-20% av ansatte i gruppen sosialarbeidere oppgir det samme (NOA & STAMI, 2021, s. 78). Dette kan ses i sammenheng med opplevelsen av å få nødvendig støtte for å utføre arbeidet. Slik støtte kan være både instrumentell i form av ressurser, informasjon og tilbakemeldinger, eller emosjonell i form av forståelse, omsorg og empati. «Sosial støtte kan måles både i form av lederstøtte og kollegastøtte» (NOA & STAMI, 2021, s. 79). Rapporten viser at ansatte som opplever støtte fra ledelsen har lavere risiko for å utvikle psykiske helseplager og sykefravær. Sosialarbeidere er blant yrkesgruppene med høyest prosentandel som oppgir at ledelsen er lite støttende, og over 35% av sosialarbeidere oppgir dårlig forhold mellom kollegaer (NOA & STAMI, 2021, s. 81 & 82). Det kommer også frem at produktivitet påvirkes av opplevelsen av organisasjonstilhørighet og motivasjon (NOA & STAMI, 2021, s. 28). Det organisatoriske og psykososiale arbeidsmiljøet påvirker med andre ord ansattes trivsel, motivasjon og helse, som igjen påvirker produktivitet og øker risiko for negative følger som sykefravær (NOA & STAMI, s. 56).

Forskning trekker også linjer mellom «opplevd rollekonflikt, høye emosjonelle krav, lav selvbestemmelse, mobbing/trakassering og jobbusikkerhet og økt risiko for selvrapporterte psykiske plager» (NOA & STAMI, 2021, s. 141). Sosialarbeidere ligger høyt på listen over yrkesgruppene som selvrapporterte psykiske plager som helt eller delvis skyldtes jobben (NOA & STAMI, 2021, s. 141). Psykisk utmattelse kan forbindes med faktorer som stor arbeidsmengde, i og utenfor arbeidstiden, kombinert med lite restitusjonstid. Over 35% av sosialarbeidere oppga psykisk utmattelse som følge av jobben. Emosjonell utmattelse i form av å «distansere seg kognitivt og emosjonelt fra arbeidet, kollegaer og kunder» kan føre til jobbrelatert utbrenthet (NOA & STAMI, 2021, s. 143). Emosjonell utmattelse er igjen et resultat av å oppleve redusert motivasjon, føle at man ikke strekker til eller gjør en betydningsfull jobb (NOA & STAMI, 2021, s. 143). Sosialarbeidere skårer blant alle yrkesgruppene inkludert i rapporten, høyest på legemeldt sykefravær grunnet psykiske plager og lidelser (NOA & STAMI, 2021, s. 145). Blant de inkluderte yrkesgruppene i rapporten, er sosialarbeidere prosentvis også å finne i toppen på målinger gjort om både legemeldt sykefravær og selvrapportert arbeidsrelatert sykefravær (NOA & STAMI, 2021, s. 179-180).

I en studie gjort av Bufdir om ansatte i barnevernstjenester og barnevernsinstitusjoner, kommer det frem at omfanget av turnover er stort. I barnevernstjenestene opplever halvparten av de ansatte at det er mye turnover på arbeidsplassen (Bufdir, 2022, s. 27). Studien viser også at 43% av ansatte i barnevernstjenester aktivt leter etter ny jobb (Bufdir, 2022, s. 28). I barnevernsinstitusjonene opplever 43% at det er høy turnover, og 48% kommer til å aktivt lete etter ny jobb (Bufdir, 2022, s. 30). Innenfor både barnevernstjenestene og institusjonene kommer det frem at turnover i større grad oppleves som et problem (Bufdir, 2022, s. 31). For å forstå hvorfor yrkesgruppen opplever høy turnover, har Bufdir også utført forskning knyttet til årsaksforklaringer. De identifiserte årsakene ble delt inn i fem ulike kategorier, ytre rammebetingelser, ledelse, faglig arbeidsmiljø, psykososialt arbeidsmiljø og individuelle faktorer (Bufdir, 2022, s. 33). Rammebetingelsene omfatter belastninger som høyt press, omfattende ansvar, manglende sikkerhet (HMS), dårlig omdømme i samfunnet og for høye krav til ansvar i forhold til belønning som lønn (Bufdir, 2022, s. 35). Ledelse er tilknyttet utilstrekkelig støtte, dårlig tilrettelegging for faglig utvikling og hyppig utskiftning av ledere (Bufdir, 2022, s. 35). Faglig arbeidsmiljø omfatter dårlige kollegarelasjoner, manglende rom for refleksjon, rollekonflikter og ubalanse mellom rolle idealer og realitet (Bufdir, 2022, s. 36). Det psykososiale arbeidsmiljøet sikter til at arbeidet er psykisk belastende, manglende støtte fra kollegaer og risiko for å bli utsatt for utagering og vold (Bufdir, 2022, s. 36). De individuelle faktorene er tilknyttet personlige egenskaper, irrelevant utdanning eller å være lite forberedt på hva som kreves for å stå i jobben (Bufdir, 2022, s. 37).

2 Teoretisk rammeverk

I denne delen skal jeg presentere studiens teoretiske referanseramme. Jeg har plukket ut teoretiske elementer som jeg mener bidrar til å belyse oppgavens tema og problemstilling. Det teoretiske rammeverket vil i denne oppgaven fungere som et hjelpemiddel for å forstå hvordan sosialarbeidere opplever kravene de møter i sin praksishverdag, og hva som kan være mulige konsekvenser av det. Når jeg undersøker funn fra det innsamlede datamaterialet, vil de diskuteres og forklares i lys av teoretiske perspektiver (Dalland, 2022, s. 243). Som forsker, vil faglig bakgrunn og kunnskapen man besitter prege måten man forstår og tolker datamaterialet (Aveyard, 2019, s. 121). Ved å presentere teoretisk forankring, får leseren en mulighet til å forstå «brillene» forskeren ser problemet med (Dalland, 2022, s. 184).

Det teoretiske rammeverket vil i denne oppgaven ta for seg sentrale begreper knyttet til helserisiko i sosialarbeideryrket. Videre skal jeg presentere teoretiske perspektiver som omhandler de emosjonelle belastningene sosialarbeidere opplever og mestringsstrategier de bruker for å beskytte seg selv mot negative konsekvenser knyttet til overveldende ansvar og forventninger.

2.1 Emotional labour theory

I forsøket på å forstå sosialarbeideres opplevelse av ansvar og forventninger i praksis har jeg inkludert Hochschilds teori om emosjonelt arbeid. Ifølge Hochschild (2012) stilles det betydelige krav til personer som utøver emosjonelt arbeid (s. 11). Hochschild (2012) definerer emotional labour som arbeid som «krever at man fremkaller eller undertrykker følelser for å opprettholde det ytre ansiktet som produserer den riktige sinnstilstanden hos andre» (s. 7). Hennes teori går ut på at den som utøver emosjonelt arbeid må ta kontroll over seg selv på en måte som er dypt tilknyttet deres individualitet (Hochschild, 2012, s. 7). Når personers private emosjonssystem blir brukt som et verktøy i arbeidet de utøver, blir det endret og tilpasset standardiserte sosiale former (Hochschild, 2012, s. 13). Dette svekker tilknytning mellom individet og følelsene som uttrykkes, og teorien sier at utøvere av emosjonelt arbeid på bakgrunn av dette, er mer mottakelige for fremmedgjøring (Hochschild, 2012, s. 13).

Hochschild (2012) bruker «deep acting» som et beskrivende begrep for teknikker som anvendes i situasjoner hvor «the individuals personal self» ikke er rystet for å møte kravene som stilles (133). En deep acting teknikk kan være bevisst depersonalisering, som dreier seg om å skifte mellom sitt sanne jeg og et skuespilt jeg (Hochschild, 2012, s. 133). Dette gjøres i et forsøk på å beskytte sitt personlige jeg mot negative arbeidsrelaterte opplevelser. Målet med bevisst depersonalisering er å unngå at slike opplevelser skaper stress og leder til burnout (Hochschild, 2012, s. 187). En fare ved å anvende depersonalisering som selvforsvarsteknikk er at det over tid kan skape forvirring rundt hvor skille går mellom det som er ekte og det som er skuespill (Hochschild, 2012, s. 133).

I samhandling med andre skapes det følelsesregler, dette legger også føringer for følelsesutvekslingen som skjer i relasjonen. Hochschild (2012) sier at «feeling rules are what guide emotion work by establishing the sense of entitlement or obligation that governs emotional exchanges» (s. 56). I samhandling med familie og venner bruker vi følelser for å forme relasjonene, på samme måte formes relasjoner i arbeid som involverer følelser. I profesjonsrollen blir selvrefleksjon et nødvendig verktøy for å kontrollere følelser og muliggjøre følelseskontroll (Hochschild, 2012, s. 56-57). Følelseskontroll kan misforstås som fravær av følelser, men når man utøver følelseskontroll, betyr det snarere at følelser tas i bruk som et instrument i prosessen ved at de tilpasses og forandres i forhold til situasjonene og menneskene sosialarbeiderne møter (Hochschild, 2012, s. 89).

2.2 Transaksjonell stressteori

Det er nesten umulig å dykke ned i samfunnsvitenskapen og helsefeltet uten å støte på begrepet stress og meninger om hvordan det kan forhindres og håndteres (Lazarus og Folkman, 1984, s. 1). Begrepet har på et vis tatt over for andre konsepter som inkluderer «anxiety, conflict, frustration, emotional disturbance, trauma, alienation, and anomie» (Lazarus og Folkman, 1984, s. 1).

Folkman og Lazarus (1984) stressteori sier at stress hverken eksisterer eksplisitt i miljøer eller personer, men snarere at stressbelastning er et produkt av samspillet mellom dem (s. 354). Teorien tar utgangspunkt i tanken om at mennesker ikke direkte kan betraktes som passive mottakere av kravene de møter i sine miljøer (Lazarus og

Folkman, 1984, s. 354). Lazarus og Folkman (1984) beskriver at personer til en viss grad har kontroll over hvilke sosiale miljøer de vil eksponeres for, ved at de basert på oppfatninger av egne evner og egenskaper kan velge for eksempel yrke. Samtidig understrekes det at miljøene til en viss grad blir gitt dem (s. 354).

Transaksjonsmodellen tar utgangspunkt i at forholdet mellom person og miljø er dynamisk, og at partene har en gjensidig påvirkning på hverandre (Lazarus og Folkman, 1984, s. 393). Teorien sier at stress oppstår når individet opplever at forholdet mellom person og miljø belaster eller overskrider de tilgjengelige ressursene og medfører en risiko og for personens velvære (Lazarus og Folkman, 1984, s. 21). For å hjelpe personer som opplever stress, påpeker teorien at det derfor er nødvendig å oppnå en forståelse av karakteristikken til individet selv, miljøet og prosessen rundt hvordan miljøet ble valgt. Det betyr også at endring av miljøene kan være like formålsfullt som å endre individene i prosessen mot å forhindre stressbelastning (Lazarus og Folkman, 1984, s. 354).

Lazarus og Folkman (1984) omtaler kilden bak opplevd stress som en «stressor» (s. 2). Stressors kan være tidsbegrensede, foregå over en forlenget periode med eller uten avbrudd, eller de kan oppleves kontinuerlig og kronisk (Lazarus og Folkman, 1984, s. 14). Effekten av stressors og respons på stress, varierer utfra menneskers individuelle forskjeller ved at «people could differ in their optimal level of arousal, or in the ways they appraised the encounter or coped with its demands» (Lazarus og Folkman, 1984, s. 7). Lazarus og Folkman (1984) understreker at man må ta individuelle ulikheter i betraktning for å forstå hvordan stress har effekt på prestasjon. Personers opplevelse av motivasjon og individuelle mestringskonsepter må altså tas i betraktning i spørsmålet om sammenhenger mellom faktorer som tidspress, utmattelse og effektivitet (s. 8).

Lazarus og Folkman (1984) beskriver at sosiale systemer skaper krav og ressurser for individer, og at stress kan oppstå når kravene er tvetydige, skaper konflikter eller oppleves overbelastende for dem (s. 259). I betraktningen av stress tilknyttet en bestemt rolle, som for eksempel yrkesutøver-rollen, sier Lazarus og Folkman (1984) at effekten av stress avhenger av hvordan rollen verdsettes og hvordan personen selv håndterer stressfaktorer som overbelastning, konflikter og tvetydighet (s. 259). Effekten av stress kommer også an på opplevelsen individet har av sine egne tilgjengelige

ressurser, som inkluderer sosiale ressurser som nettverk og relasjoner. Sosial støtte i form av blant annet emosjonell, instrumentell, materiell og informativ støtte, identifiseres som viktige ressurser for individene (Lazarus og Folkman, 1984, s. 259). Det understrekes derimot også at individene selv må ta i bruk og dyrke ressursene for at de skal være nyttige og hjelpsomme i en mestringsprosess. «The basic assumption is that people will have better adaptional outcomes if they recieve or believe that they will recieve social support when its needed» (Lazarus og Folkman, 1984, s. 259).

Lazarus og Folkmann (1984) definerer coping som «constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage spesific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exeeding the resources of the person» (s. 141). Hvilke ressurser individet anvender for å håndtere problemer, påvirker også i hvilken grad de greier å motvirke stress (Lazarus og Folkman, 1984, s. 158). Det beskrive at personers mestring i stor grad avhenger av ressursene de har tilgjengelig. Samtidig vil begrensninger som hemmer bruk av ressursene kunne påvirke mestringsprosessen (Lazarus og Folkman, 1984, s. 158).

Lazarus og Folkmann (1984) presentere to overordnede funksjoner med «coping». Den ene funksjonen beskrives som «problem-focused coping» og omhandler «managing or altering the problem with the environment causing distress». Den andre funksjonen forklares som «emotion-focused coping» og omhandler «regulating the emotional response to the problem» (Lazarus og Folkman, 1984, s. 179). Mestring handler med andre ord både om å tilpasse seg en situasjon, men også om å kunne endre eller påvirke situasjonen.

3 Metode

Metode kan beskrives som et redskap for å samle inn informasjon om det vi ønsker å undersøke (Dalland, 2022, s. 54). Gjennom problemstillingen søker jeg en forståelse av hvordan sosialarbeidere påvirkes av jobbkrav. Ettersom dette krever informasjon om sosialarbeideres personlige opplevelser knyttet til praksisfeltet, kan man si at studien søker «practice litterature», eller litteratur basert på personers erfaringer (Aveyard, 2019, s. 48). I denne delen skal jeg si noe metoden jeg har brukt for å innhente informasjonen jeg trenger for å drøfte problemstillingen.

3.1 Valg av metode

Dette prosjektet tar for seg et bredt tema. Det gjør at flere forskningsmetoder kan ha potensial til å frembringe opplysende informasjon på området. I valg av metode var det derfor nødvendig å tenke ut hvilken metode som kunne bidra med å belyse problemstillingen (Dalland, 2022, s. 53). En metode jeg vurderte, var kvalitativ metode med intervju. Det kunne gi meg direkte tilgang på enkeltindividers opplevelser, tanker og følelser, som er noe jeg søker etter i problemstillingen (Braun & Clarke, 2014, s. 1). Bruk av kvalitative metoder i masterstudier og andre studier av mindre skala kan derimot være en utfordring grunnet begrenset kapasitet. «You simply will not be in a position to produce a data set of comparable quality, because of the lack of time and resources likely to be available to you», altså vil den begrensede kapasiteten gjøre det utfordrende å produsere overførbar forskning, som igjen vil påvirke validiteten av studiens funn, resultater og konklusjoner (Bryman, 2012, s. 312). Selv om kvalitativ metode gir tilgang på nyttig informasjon, ønsket jeg å finne en metode som kunne tilføre prosjektet større overførbarhet og validitet. Der kvalitativ forskning gir oss muligheten til å utvikle en forståelse av et fenomen, kan tolkninger av resultatene fra ulike studier gi grunnlag for overførbarhet (Thagaard, 2018, s. 193).

Jeg har valgt å benytte meg av litteraturstudie som metode ettersom det passer til temaet og problemstillingen. Samtidig er publiserte kilder lett tilgjengelig, som gjør metoden godt egnet for studentoppgaver (Aveyard, 2019, s. 15). Litteraturstudier handler om å skaffe seg en oversikt over forskningen som eksisterer innenfor et spesifikt tema, og deretter velge ut relevante materialer. De ulike forskningsmaterialene kan betraktes som brikker i et puslespill som først blir meningsfulle når de sammen danner et bilde

(Aveyard, 2019, s. 4). Kort forklart dreier prosessen seg om å identifisere en problemstilling og innhente informasjon som kan bidra med å drøfte eller besvare det konkrete spørsmålet gjennom systematisk litteratursøk og analyse (Aveyard, 2019, s. 2).

Ettersom det er utført mye forskning på temaet denne oppgaven tar for seg, var det å sammenligne tidligere forskningsmaterialer gjennom litteraturstudiemetoden et godt alternativ. Metoden gir meg mulighet til å utforske hvordan sosialarbeidere påvirkes av jobbkrav i større skala enn jeg ville klart ved å utføre intervju. Å benytte seg av eksisterende forskningsmaterialer kan også øke forskningskvaliteten, ettersom «mange datasett er generert av svært erfarne forskere» (Bryman, 2012, s. 312). Ved å anvende tidligere forskning kan jeg også inkludere et bredere utvalg av sosialarbeideres svar på dette, fremfor å måtte begrense meg til en gruppe sosialarbeidere i en bestemt tjeneste eller et geografisk område. Ved å tolke og sammenligne ulike studier, vil resultatene også bli mer generaliserbare (Cresswell, 2014, s. 252).

3.2 Forskningsdesign

Standarden for bruk av systematisk søkestrategi kan være vanskelig å overholde i studentoppgaver på bakgrunn av den omfattende prosessen sammenlignet med tilgjengelig tid, ressurser og kapasitet (Aveyard, 2019, s. 12). Jeg vil derfor i denne oppgaven benytte en tilnærming til strategien gjennom prosessen for å identifisere, vurdere og velge ut relevante artikler. Det vil si at jeg tar utgangspunkt i de grunnleggende prinsippene og retningslinjene fra den systematiske litteraturstudiemetoden når jeg samler inn data (Aveyard, 2019, s. 12). På den måten vil jeg få muligheten til å finne artikler av høy kvalitet som passer til min problemstilling.

3.3 Hvorfor litteraturstudie i sosialfag?

Sosialt arbeid er i stadig utvikling og profesjonens problematikk forskes på kontinuerlig. På bakgrunn av dette kan sosialarbeidere oppleve det utfordrende å holde seg oppdatert på all forskningen som produseres. Da litteraturstudier samler forskningen som finnes om et tema, blir de et viktig hjelpemiddel og en ressurs i det sosialfaglige feltet (Aveyard, 2019, s. 4).

Gjennom å sammenligne forskningsmaterialer, kan fagfeltets eventuelle endrings og forbedringsbehov komme tydeligere frem. Dette kan også bidra til kunnskapsutvikling gjennom ny innsikt og belyse potensielle kunnskapshull (Aveyard, 2019, s. 3).

3.4 Søkestrategi & Datainnsamling

For å sikre at mine funn er etterprøvbare, har jeg benyttet meg av en systematisk søkestrategi. Det vil si at alle stegene i søkeprosessen er dokumentert (Bryman, 2012, s. 717).

For å forsikre at informasjonen som innhentes er relevant og kan bidra med å belyse og besvare problemstillingen, er det hensiktsmessig å stille noen begrensede kriterier gjennom søkeprosessen (Aveyard, 2019, s. 10). Jeg har i denne studien forholdt meg til søkestrategien Aveyard (2019) beskriver som en to-trinns tilnærming til systematisk søkestrategi, hvor første trinn handler om å planlegge søkestrategien og trinn to handler om å implementere den i søkeprosessen (s. 74).

For å planlegge strategien min lagde jeg en liste av inklusjons- og eksklusjonskriterier. Med andre ord en liste over krav som avgjør om artiklene jeg finner i søkeprosessen blir ansett som relevante eller ikke for mitt prosjekt (Aveyard, 2019, s 77-78). Inklusjons- og eksklusjonskriteriene er definert utfra problemstillingen som et hjelpemiddel for å avgrense mine søk gjennom datainnsamlingsprosessen (Aveyard, 2019, s 75). Jeg har presentert kriteriene i tabell 1.

Inklusjonskriterier	Eksklusjonskriterier
<ul style="list-style-type: none"> - Fagfellevurdert - Europeiske - Empiriske - Omhandler sosialarbeidere - Nyere enn 2018 	<ul style="list-style-type: none"> - Ikke fagfellevurdert - Ikke Europeiske - Ikke empiriske - Omhandler andre yrkesgrupper enn sosialarbeidere - Eldre enn 2018

Tabell 1. Presentasjon av inklusjons- og eksklusjonskriterier

Inklusjonskravet om fagfellevurdering er inkorporert av to grunner. For det første er fagfellevurderte artikler lett tilgjengelige på nettet, for det andre tilbyr de kvalitetskontroll basert på forutsetningen om å gjennomgå vurderinger før publisering på nett (Bryman, 2012, s. 110). Bakgrunnen for å ha empiri som inklusjonskriterie, er satt med tanke på at problemstillingen spør etter individers erfaringer. Empirisk forskning er forskning som baseres på informasjon om verden rundt oss gjennom for eksempel observasjon eller erfaringer (Aveyard, 2019, s. 45). Kriteriet om artiklens alder er satt for å sikre at jeg inkluderer den nyeste forskningen tilgjengelig om temaet. Dette er viktig for at studien skal kunne bidra med å holde sosialt arbeids praksis informert og oppdatert (Aveyard, 2019, s. 4). De øvrige kravene om at studiene skal være europeiske og omhandle sosialarbeidere, er satt for å avgrense studien og for å finne forskning som vil være relevant for å drøfte og besvare problemstillingen.

Siden masteroppgaven er av mindre skala, vil jeg begrense meg til å inkludere mellom 6 og 15 artikler fremfor å inkludere alle tilgjengelige relevante artikler (Aveyard, 2019, s. 34). Selv om jeg ikke stiller krav til artiklens metodebruk, ønsker jeg å finne forskning som belyser sosialarbeideres egne opplevelser og erfaringer ettersom «practice literature» er relevant for å drøfte og besvare problemstillingen (Aveyard, 2019, s. 48).

3.5 Mine søk

For å implementere søkestrategien min begynte jeg med å utføre systematiske søk i databaser med søkeord jeg utarbeidet på bakgrunn av tema, problemstilling og mine inklusjons- og eksklusjonskriterier. Målet var å oppnå søkeresultater med relevant innhold for å besvare problemstillingen. Noen av søkeordene jeg bestemte meg for tidlig i prosessen, var **Social worker *Responsibility *Expectations *Experience & Qualitative*.

Gjennom søkeprosessen brukte jeg mange ulike søkeord. For å oppsummere dem har jeg samlet utvalgte ord som ble hyppig brukt, og som jeg fant synonymer til på både norsk og engelsk gjennom søkeprosessen. Blant de mest brukte, var begreper som **Burnout *Demands *(individual) Experience *Expectations *Stress *Pressure *Qualitative, Turnover *(individual) Responsibility & *Social work*. Begrepet *social*

worker/sosialarbeider ble mye brukt som søkeord ettersom det også var et inklusjonskrav.

Ved å gjenta søk og søkeord i ulike databaser, får man et bedre overblikk over forskningen som finnes om temaet (Aveyard, 2018, s. 87). Jeg har i denne studien valgt å forholde meg til databasene som ligger under kategorien «helse og sosialfag» i Oria. Gjennom søkeprosessen har jeg blant annet anvendt Academic Search Primer, idunn, Socindex og Scopus.

Det første systematiske søket som gav meg et relevant treff, ble gjort 24. oktober 2022. Jeg brukte databasen Academic search primer og søkeordene **Social workers or social services or social work And Responsibility And quality*. Søket gav 676 treff. Jeg så gjennom resultatene for å vurdere om jeg skulle avgrense søket ytterligere, men kom over artikkelen *Social welfare services staff burnout in Cyprus: Who is responsible* som treff nr. 13. Artikkelen overholdt alle inklusjonskriteriene og ble derfor inkludert i studien.

Når de samme referansene dukker opp i ulike databaser, er det et tegn på at strategien og søkeordene er relevante (Aveyard, 2018, s. 87). Likevel opplevde jeg gjentakende søkeresultater som en utfordring. Jeg forsøkte å bruke synonymer av søkeord og søkte i forskjellige databaser, men slet med å finne flere relevante studier. For å komme meg videre i søkeprosessen kontaktet jeg derfor biblioteket ved Universitetet i Stavanger og ba om søkeveiledning. Der ble jeg anbefalt å utvide inklusjonskriteriene og fikk tips om å søke i tidsskrifter.

24. januar 2023 fant jeg en relevant artikkel gjennom systematisk søk i tidsskriftet *Nordic social work research*, med søkeordene **Qualitative And expectations And pressure And social worker*. Søket ga 74 treff, og artikkelen *Survival strategies in social work: a study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health* kom opp som treff nr. 25. Ettersom artikkelen ble gitt ut i 2014 og dermed ikke oppfylte inklusjonskravene, ble den i første omgang lagt til side. Gjennom søkeprosessen fant jeg lite kvalitativ forskning tilknyttet temaet jeg ville undersøke, noe denne artikkelen tilbydde. Den ble derfor hentet frem igjen og inkludert i min studie til tross for eksklusjonskravet om alder.

Ved å utvide inklusjonskriteriene, kunne jeg også øke utvalget av synonymer og søkeord. Gjennom systematiske søk i ulike databaser 25. januar 2023, fant jeg to artikler.

Begge ble funnet i databasen socindex, men med ulike søkestrenger. Den første fant jeg med søkeordene (Social work or social workers or social work practice or social services) And (demands and expectations) And (experiences or perceptions or attitudes or views or feelings). Søket ga 72 treff, hvor artikkelen *Being 'good enough': Perfectionism and well-being in social workers*, var treff nr. 1. Den andre fant jeg med søkeordene (Social work or social workers or social work practice or social services) And (demands and expectations), som ga 12 treff. Artikkelen *Reasons for staying: A Longitudinal Study of Work Conditions Predicting Social Workers' Willingness to Stay in Their Organisation* var treff nr. 1.

31. januar 2023 gjorde jeg samlet søk i databasene Socindex & academic search primer, som vil si at søket viser treff fra begge databasene. Her brukte jeg søkeordene (Nordic countries or finland or sweden or denmark or norway or iceland) And (Social work or social workers or social work practice or social services) And (experience Or expectations). Søket gav 1439 treff. Til tross for mange søkeresultater skummet gjennom sidene og fant artikkelen *Dilemmas and conflicting pressures in social work practice* som treff nr 9.

For å innhente relevante artikler, ble jeg anbefalt av min veileder å også benytte meg av metoden «snowball sampling». Snowball sampling er en teknikk som ofte tas i bruk når man ikke får tak i relevant informasjon gjennom den opprinnelige søkestrategien. I kvalitative prosjekter innebærer det at forskeren selv samler inn en liten gruppe informanter, informantene vil så foreslå andre personer som kan være relevante for studien (Bryman, 2012, s. 424). For litteraturstudier går snowball metoden ut på å innhente relevant forskning gjennom å søke videre etter forskning på steder man allerede har funnet relevant forskning (Aveyard, 2019, s. 89). Denne søkestrategien avhenger av resultater fra tidligere søk i prosessen, og regnes som svært effektiv (Aveyard, 2019, s. 89).

For å innhente ytterligere relevant forskning til mitt prosjekt gjennom snowball sampling metoden, gikk jeg gjennom referanselisten i artikkelen *Lean on me: a Scoping Review of Essence of Workplace Support Among Child Welfare Workers*, som min veileder anbefalte (Olaniyan et al., 2020, s. 15-17). For å velge ut hvilke referanser som kunne være relevante for min studie, anvendte jeg inklusjons og eksklusjonskriteriene. Med denne metoden fant jeg først artikkelen *Secondary Traumatic Stress, Burnout and Compassion Satisfaction among Norwegian Child Protection Workers: Protective and Risk Factors*. Videre fant jeg de to artiklene *Examining internal and external job resources in child welfare: Protecting against caseworker burnout* og *Development of a trauma-informed self-care measure with child welfare workers*. Selv om innholdet i artiklene var relevant, oppfylte de ikke inklusjonskravene ettersom begge studiene er fra USA. Jeg valgte likevel å inkludere dem i min studie basert på diskusjonspoengene de kan tilføre i besvarelsen av problemstilling min.

Som tidligere nevnt, satte jeg et mål om å inkludere minst 6 artikler i min studie. Men med tanke på at jeg gikk utenfor mine inklusjonskrav ved å inkludere to amerikanske studier og en artikkel fra 2014, ønsket jeg å basere studien på et høyere antall artikler.

Mine siste søk ble gjort 21. februar 2023 i to ulike databaser. I databasen Academic search Primer brukte jeg søkeordene (burnout or burn-out or burn out or stress or occupational stress or compassion fatigue) AND (social work or social worker or social work practice or social services) AND qualitative og Limits: Peer Reviewed & language English. Dette søket ga meg 1513 treff. Gjennom å se gjennom overskrifter og sammendrag systematisk, fant jeg artikkelen *Burnout in social workers and socio-demographic factors* som var treff nr. 43. Den siste artikkelen fant jeg i databasen Scopus med søkeordene (“social work” AND experience AND demand AND qualitative) og Limits: “United Kingdom”, “Germany”, “Netherlands”, “Norway”, “Spain”, “Sweden”, “Ireland”, “Switzerland”. Artikkelen *Psycho-Social Working Conditions and Stress in UK Social Workers* var treff nr. 19 av 45.

Gjennom den systematiske søkeprosessen fant jeg 10 artikler jeg anser som relevante for mitt prosjekt. For å gi en bedre oversikt over utvalget, har jeg satt opp en matrise.

Artikkel	Fokus og formål	Metode og utvalg	Land	Funn
<p>Artikkel 1:</p> <p>Social welfare services staff burnout in Cyprus: Who is responsible</p> <p>Stavros K. Parlalis & Panayiota Christodoulou</p> <p>International Journal of Social Welfare 2017</p>	<p>Artikkelen undersøker hvilke hoved stressfaktorer som leder til «burnout» blant ansatte i sosiale velferdstjenester på Kypros, og hvordan risikoen for burnout kan reduseres.</p> <p>Forskningsspørsmål: «What are the most significant reasons that cause or lead to burnout? » (s. 251)</p>	<p>Studien har tatt i bruk kvalitativ metode i form av fokusgrupper.</p> <p>Gjennom fire dager med fokusgruppeintervju ble det gjort analyse av oppfatningene til 120 ansatte ved sosiale velferdstjenester på Kypros.</p> <p>Antall deltakere på fokusgruppeintervju: Dag 1, 35 stk. Dag 2, 37 stk. Dag 3, 24 stk. Dag 4, 24 stk.</p>	Kypros	<p>Hoved stressfaktorene som det ble indentifisert at sosialarbeidere opplever, var utilstrekkelig verdsettelse fra ledelse, mangel på støtte og veiledning, manglende autonomi, komplekst ansvar, manglende anerkjennelse og respekt på arbeidsplassen, lav selvtillit, lav selvrespekt og følelser av avvising.</p>
<p>Artikkel 2:</p> <p>Survival strategies in social work: a study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health</p>	<p>Artikkelens formål var å identifisere ulike mestringsstrategier sosialarbeidere bruker for å håndtere ubalanse mellom krav og ressurser i sosialt arbeid og hvordan disse strategiene påvirker helse,</p>	<p>Studien har tatt i bruk kvalitativ metode i form av Semistrukturerte individuelle intervju med 16 sosialarbeidere, og fire gruppeintervjuer med ytterligere 16 sosialarbeidere.</p>	Sverige	<p>Studien fant at utstrakt bruk av kompensatoriske strategier var forbundet med negative helse utfall. Kompenserende strategier erstatter eller kombineres med ulike virkemidler for å redusere arbeidskravene, som</p>

<p>Wanja Astvik, Marika Melin & Michael Alvin</p> <p>Nordic Social Work Research 2014</p>	<p>service kvalitet, og profesjonell utvikling.</p>	<p>Sosialarbeiderne ble hentet fra to kommuner i Sverige og fra tre ulike praksiser.</p> <p>Sosialarbeidere i to av praksisene jobbet med barnevern, og sosialarbeiderne i den siste praksisen arbeidet med voksne eller spesialisering innen flyktninger.</p>		<p>igjen truer kvaliteten på tjenesten og setter egen helse i fare. Studien viser at sosialarbeidere tvinges inn i slike strategier når ressursene ikke samsvarer med de organisatoriske målene eller kvalitetsstandardene.</p>
<p>Artikkel 3: Being 'good enough': Perfectionism and well-being in social workers</p> <p>Gail Kinman & Louise Grant</p> <p>British Journal of Social Work 2022</p>	<p>Artikkelen undersøker effekten av ulike typer perfeksjonisme og hvordan mistilpasset perfeksjonisme kan intensifisere negativ innvirkning av arbeidsrelaterte emosjonelle krav som fører til burnout blant sosialarbeidere.</p>	<p>Studien har benyttet seg av kvantitativ metode I form av en digital undersøkelse via en passord beskyttet webside.</p> <p>295 sosialarbeidere fra ulike sosialt arbeids praksiser i UK deltok i undersøkelsen.</p>	UK	<p>Det ble funnet betydelige positive sammenhenger mellom noen former for perfeksjonisme og burnout. Imidlertid viser studien ingen bevis for at perfeksjonisme er en ytterligere risikofaktor for utbrenthet når følelsesmessige krav var høye.</p>
<p>Artikkel 4: Reasons for staying: A Longitudinal Study of Work</p>	<p>Artikkelen ser på hvilke arbeidsforhold som forutsier at sosialarbeidere ønsker å bli i sin organisasjon.</p>	<p>Studien har anvendt kvantitativ metode i form av to nettbaserte spørreskjema.</p> <p>Studien foregikk over en ettårs periode, i</p>	Sverige	<p>Artikkelen fant at lav grad av konflikterende og kvantitative krav, høy grad av åpenhet og menneskelig ressurs orientering i</p>

<p>Conditions Predicting Social Workers' Willingness to Stay in Their Organisation</p> <p>Wanja Astvik, Jonas Welanders & Robert Larsson</p> <p>British Journal of Social Work 2020</p>		<p>samarbeid med to fagforeninger, ble spørreskjemaene sendt ut til 15486 medlemmer, som tilsvarer rundt 85% av alle sosialarbeidere i Sverige.</p> <p>7613 medlemmer responderte, av dem var det 4857 som fullførte skjemaundersøkelsene.</p>		<p>organisasjonen, samt høy grad av opplevd servicekvalitet var arbeidsforhold som forutsier at sosialarbeidere ønsker å forbli i sin organisasjon.</p>
<p>Artikkel 5: Dilemmas and conflicting pressures in social work practice</p> <p>Signe Ylvisaker & Marianne Rugkåsa</p> <p>European Journal of Social Work 2022</p>	<p>Artikkelen undersøker hvordan ideologiske, organisatorisk og økonomiske rammer påvirker sosialt arbeid og hvordan sosialarbeideres relasjoner til, og samarbeid med ulike aktører mange ganger utløser lojalitetskonflikter.</p>	<p>Studien har gjort en analyse av empiriske data basert på 102 tekster om sosialarbeideres erfaringer og refleksjoner fra egen praksis</p> <p>Utvalget var sosialarbeidere som meldte seg på et hovedfagskurs om barnevern og etniske minoriteter.</p>	<p>Norge</p>	<p>Studien identifiserte at hegemoniske verdier og diskurser som likestilling, norsk arbeidspolitikk, barnets beste og nulltoleranse for vold er avgjørende verdier som både utgjør et implisitt grunnlag for forståelse og et eksplisitt grunnlag for handling. i sosialfaglig sammenheng.</p>

<p>Artikkel 6:</p> <p>Secondary Traumatic Stress, Burnout and Compassion Satisfaction among Norwegian Child Protection Workers: Protective and Risk Factors</p> <p>Gunn Astrid Baugerud, Silje Vangbæk & Annika Melinder</p> <p>British Journal of Social Work 2018</p>	<p>Studiens formål var å evaluere tistedeværelsen av sekunder traumatisk stress (sts), burnout (bo) og compassion satisfaction (cs) hos sosialarbeidere i det norske barnevernet, samt å undersøke risiko og beskyttelses faktorer.</p>	<p>Studien har benyttet seg av kvantitativ metode.</p> <p>684 barnevernspedagoger fra ulike kontorer som varierte i størrelse fra 6-110 ansatte, plukket fra 26 tilfeldige kommuner i Norge, ble tilsendt undersøkelsen.</p> <p>506 stk, som tilsvarer 75%, fullførte undersøkelsen.</p>	<p>Norge</p>	<p>Funn viser at kombinasjonen av lav cs og stor «work-load» var den sterkeste predikatoren for høy grad av bo. Arbeid-famile konflikt kombinert med stor «work-load» og høy grad av tilknytningsangst predikerte sts symptomer. Studien viste at tiltak som benyttes for å beskytte sosialarbeideres velvære bør være basert på en forståelse av risiko- og beskyttelsesfaktorer. Det ble funnet sammenhenger mellom forbedret level av cs og positive utfordringer og en følelse av mestring på jobb, samt forpliktelse til organisasjonen.</p>
<p>Artikkel 7:</p> <p>Examining internal and external job</p>	<p>Studiens fokus var å fortå hvilke interne og eksterne ressurser som kan bidra med å</p>	<p>Studien er en sekundær dataanalyse av informasjon innhentet for et</p>	<p>USA</p>	<p>Studien fant at det er en betydelig sammenheng mellom jobbstress, høye</p>

resources in child welfare: Protecting against caseworker burnout	dempe forholdet mellom arbeidskrav og arbeidsrelatert utbrenthet.	forbedringsprosjekt av «the National Child Welfare Workforce Institute». Utvalget var offentlige ansatte innen barnevernet, fra 3 ulike stater i USA.		arbeidskrav som tidspress og klient- og arbeidsrelatert burnout. Studiens resultater viser også at tilgang på klienttjenester mulig kan hjelpe sosialarbeiderne å takle høye arbeidskrav, jobbstress og utbrenthet.
Amy, S. He, Jon D. Phillips, Erica L. Lizano, Shauna Rienks & Robin Leake Elsevier 2018				
Artikkel 8: Development of a trauma-informed self-care measure with child welfare workers	Studiens formål var å revidere og teste det nåværende «trauma-informed and self-care measure» (TISC), for å mer detaljert vurdere ansattes level av self-care, avdekke behov som ikke blir møtt og videreutvikle TISC.	Gjennom 5 møter ble sosialarbeidere fra private saksbehandling byrå invitert til å delta i en spørreskjemaundersøkelse. 177 av 184 inviterte, deltok i studien.	USA	Studien fant at TISC kan være et praktisk verktøy for å vurdere, observer og forbedre “trauma-informed self-care”. Målingen viste at “TISC” hadde en effekt på compassion satisfaction og psykisk velvære som kunne bidra med å dempe utbrenthet og “secondary traumatic stress”.
Alison Salloum, Mi Jin Choi & Carla Smith Stover Elsevier 2018				
Artikkel 9: Burnout in social workers and socio-demographic factors	Artikkelens formål var å estimere utbredelsen av burnout blant sosialarbeidere i Spania, og undersøke sosiodemografiske	Studien har foretatt en kvantitativ metode hvor 947 sosialarbeidere fra 36 ulike fagorganer i Spania deltok.	Spania	Funn viser at flere sosialarbeidere opplever emosjonell utmattelse, depersonalisering og lav personlig prestasjon på jobb.

Rogelio Gómez-García, Margarita Alonso-Sangregorio & Mariá L. Llamazares-Sánchez Journal of Social Work 2019	faktorer som kan være relatert til det.			Studien fant derimot også at selv om sosiodemografiske faktorer kan være prediktorer for utbrenthet, har de liten effekt.
Artikkel 10: Psycho-Social Working Conditions and Stress in UK Social Workers Jermaine M. Ravalier British Journal of Social Work 2019	Artikkelen undersøker hvordan psyko-sosiale arbeidsforhold har en innflytelse på stress og andre relaterte konsekvenser som arbeidsrelatert sykdom og turnover intensjoner hos sosialarbeidere i UK.	Studien har benyttet seg av en Mixed Method, som bestod av en digital tverrsnitt undersøkelse med et åpent spørsmål på slutten. Utvalget var medlemmer av 2 britiske sosialt arbeid organisasjoner 1333 respondenter, 474 stk fullførte ikke.	UK	Resultatene viser høye nivåer av omsetningsintensjoner, tilstedeværelse og lav arbeidstilfredshet. Høye krav, lave nivåer av kontroll og dårlig lederstøtte var relatert til sosialarbeiderstress og relaterte utfall. Den kvalitative delen bekreftet kvantitative funn og påpekte at dårlig ergonomisk oppsett av arbeidsmiljøet og en skyldkultur bidro til opplevelsen av stress.

Tabell 2. Presentasjon av artikler

3.5.1 Kritisk vurdering

En kritisk vurdering av de utvalgte artiklene har til hensikt å adressere studienes styrker og svakheter (Aveyard, 2019, s. 102). Den kritiske vurderingen er gjort ved å se på de enkelte studienes egne beskrivelser av etiske hensyn og begrensninger gjennom forskningsprosessen. For å oppnå en oversiktlig presentasjon av den kritiske vurderingen, har jeg laget en tabell som tar for seg artiklene systematisk.

Artikkel	Kritisk vurdering av validitet og etiske overveielser
Artikkel 1 Parlalis & Christodoulou, 2018	Studien beskriver i liten grad etiske overveielser. Det som nevnes er at informasjon om studiens formål og hensikt, gjeldende regler og fremgang, ble presentert før intervjuene ble utført. (s. 251). Det ble ikke samlet inn personlige detaljer om respondentene, som alder, utdanning, arbeidserfaring og lignende. Faktorer som fører til utbrenthet, kan på den måten ha blitt oversett. Antall deltakere på hvert av fokusgruppeintervjuene var også litt høyt i forhold til det som ville vært ideelt (s. 256). En svakhet kan være at gruppeintervjuene ikke ble filmet, kun notert (s. 251).
Artikkel 2 Astvik et al., 2014	Foruten at intervjuene ble filmet og transkribert, gir studien lite informasjon om etiske hensyn (s. 55). En svakhet med studien er at den ble publisert i 2014. Kvalitative data regnes også som svakere evidens ettersom det baseres på personlige erfaringer (s. 48). For å øke validiteten, har omfattende og grundig analyse og tolkning av materiale blitt utført av to forskere gjennom både selvstendig arbeid og diskusjon (s. 55).
Artikkel 3 Kinman & Grant, 2022	Studien understreker at etiske hensyn ble tatt, og alle deltakerne gav informert samtykke og ble forsikret om sin anonymitet og rett til å trekke seg (s. 4176). Angående studiens begrensninger, kommer det frem at annen metodebruk, som «longitudinal research» kunne produsert sterkere evidens (s. 4180). Videre avhenger studien eksklusivt på selvrapporterte data, som betyr at deltakerne kan ha blitt motivert til å overestimere sine perfeksjonismetendenser (s. 4180). Studien er lite generaliserbar ettersom man ikke kan ta i betraktning

	<p>karaktertrekk ved sosialarbeidere som ikke deltok i studien (s. 4180).</p>
<p>Artikkel 4</p> <p>Astvik et al., 2020</p>	<p>Studien understreker at alle deltakere gav informert samtykke, og at prosjektet ble godkjent av den regionale etiske vurderingsnemnda i Stockholm (s. 1388).</p> <p>Det anses som en styrke at studien er «longitudinal» og baserer seg på et stort utvalg sosialarbeidere (s. 1396). Mulige svakheter med studien, kan være at under 50% av de inviterte responderte på spørreskjemaet. En annen svakhet er at studien kun inkluderte fagforeningsmedlemmer, som vil si at resterende sosialarbeidere misset ut (s. 1396).</p>
<p>Artikkel 5</p> <p>Ylvisaker & Rugkåsa, 2022</p>	<p>Etiske overveielser ble gjort, og deltakerne gav sitt samtykke til at deres tekster kunne brukes i forskning. Videre ble alle sakene anonymisert (s. 646).</p> <p>Studien snakker lite om styrker og svakheter, men har brukt utdrag fra det empiriske datamaterialet for å validere analyse og diskusjon (s. 647).</p>
<p>Artikkel 6</p> <p>Baugerud et al., 2018</p>	<p>Studien ble gjennomført i tråd med forskningsetiske retningslinjer og prosjektet ble godkjent av Norsk senter for forskningsdata (NSD) (s. 219).</p> <p>En svakhet med studien, er at tverrsnitt undersøkelser gir lite grunnlag for å tolke årsakssammenhenger. Det er også umulig å si noe om tilstedeværelsen av og nivået av compassion fatigue, burnout og compassion satisfaction, i forkant av studien (s. 231).</p>
<p>Artikkel 7</p> <p>He et al., 2018</p>	<p>Ettersom studien er en sekundær analyse, sier den ingenting om etiske hensyn i forhold til datainnsamling.</p> <p>Studien er en tverrsnittsundersøkelse, som gir lite grunnlag for å tolke årsakssammenhenger mellom arbeidskrav og ressurser som predikerer utbrenthet (s. 57).</p>
<p>Artikkel 8</p> <p>Sollum et al., 2018</p>	<p>Deltakerne ble informert om studien på møtene de deltok på, og gav sitt informerte samtykke som en del av undersøkelsen. Prosjektet ble godkjent av «the University of South Florida Institutional Review Board» (s. 110).</p>

	Data ble innhentet fra en region i USA, noe som begrenser studien (s. 115).
Artikkel 9 Gómez-García et al., 2020	Alle deltakerne meldte seg frivillig til å delta i studien, og gav sitt informerte samtykke (s. 468 & 471). Begrensninger med studien, kan være at utvalget ikke var tilfeldig og dermed ikke gir grunnlag for en balansert representasjon av populasjonen (s. 477). En annen svakhet med studien er at forskeren ikke har informasjon om de som ikke besvarte studien (s. 477).
Artikkel 10 Ravalier, 2019	En digital undersøkelse ble gjort for å forsikre deltakernes anonymitet. Prosjektet fikk etisk godkjenning fra «the Bath Spa University research ethics committee» (s. 376). En svakhet med studien er at den ikke sier om «turnover intentions» sikter til ønske om å forflytte seg innen sosialt arbeid, eller forlate sosialt arbeid som profesjon (s. 385). En annen svakhet ved studien, er at den ikke sier noe om svarprosent. Dette kan mulig svekke validiteten på studiens funn (s. 385). Mixed Method tilnærmingen bidrar derimot med å styrke troverdigheten til studiens funn (s. 385).

Tabell 3. Kritisk vurdering

3.6 Analyse

I alle forskningsmetoder vil formålet med analysedelen være å besvare problemstillingen gjennom å analysere av innhent datamateriale (Akcem et al., 2019, s. 11). Tematisk analyse tilbyr et systematisk rammeverk for analyse av data. Ved å analysere innhentet informasjon tematisk, identifiserer man temaer og mønstre som kan bidra med å drøfte eller besvare problemstillingen (Braun & Clarke, 2014, s. 1-2). Tematisk analyse er en analyseform som egner seg godt for uerfarne forskere da det er en forenklet tilnærming til analysering av eksisterende forskningsmaterialer (Aveyard, 2019, s. 141). Analyseformen består av noen systematiske steg som rammer inn fremgangsmåten og gjør den tilegnet. For å analysere de innhentede artiklene, har jeg benyttet meg av Aveyards forenklete tilnærming til tematisk analyse som er utviklet og tilpasset litteraturstudier i helse og sosialfag (Aveyard, 2019, s. 141).

3.6.1 Tematisk analyse

Tematisk analyse skjer gjennom en stegvis prosess (Aveyard, 2019, s. 141-146). Det første steget i analysen dreier seg om å identifisere temaer. For å gjøre dette må man analysere de ulike artiklenes funn og resultater (Aveyard, 2019, s. 141). Det som er viktig i denne prosessen, er å finne temaer som går igjen i de ulike artiklene, og som i tillegg reflekterer problemstillingen (Aveyard, 2019, s. 141).

Neste steg i prosessen går ut på å utvikle temaene. Det vil si at man slår sammen resultatene til artikler som inneholder de samme temaene (Aveyard, 2019, s. 142). En tematisk analyse skal bidra med å identifisere hovedtema basert på likhetstrekk ved artiklenes resultater og funn. For å utvikle hovedtema har jeg fulgt Aveyards (2019) forslag om å samle lignende temaer fra de ulike artiklene i grupper. Formålet med å gruppere lignende temaer, er at det gir forskeren et overblikk som kan tydeliggjøre relevante hovedtema (s. 142). Gjennom å analysere artiklenes funn og resultater, har jeg delt gjengående temaer inn i grupper. Kategoriseringen av temaer funnet i artiklene ble så utgangspunktet for mine 3 hovedtemaer.

Gjennom analyse og utvikling av temaer, er det også nødvendig å gi temaene passende merkelapper (Aveyard, 2019, s. 143). For å navngi temaene, tok jeg utgangspunkt i de 3 kategoriene jeg utviklet tidligere i analysen. Hver kategori fikk 2 undertemaer som nærmere definerer artiklenes funn og resultater. Temaene jeg identifiserte, utviklet og navnga gjennom den tematiske analysen er presentert i tabell 4.

Identifisere temaer	Utvikle temaer	Navngi temaer
<ul style="list-style-type: none">- Høy workload- Administrativt ansvar- Tidspress- Personlig ansvar- Emosjonelt ansvar- Individuelt ansvar- Avvik mellom ressurser og ansvar	De identifiserte temaene i gruppe 1 snakker om ulike former for krav, ansvar og forventninger sosialarbeidere møter i sin praksis.	Tema 1. Krav og forventninger i sosialarbeideres arbeidshverdag Tema 1.1 Organisatoriske og administrative krav

<ul style="list-style-type: none"> - Profesjonelle verdier 		<p>Tema 1.2 Individuelt ansvar</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Overveldende - Strekker ikke til - Når ikke tidsfrister - Mangel på ressurser - Personlig ansvar - Dårlig samarbeid - Godt samarbeid - Manglende mestringsfølelse - Depersonalisering - Stress (compassion fatigue, secondary traumatic stress) - Burnout / utbrenthet - Sykefravær - Turnover - Uhelse - Utmattelse 	<p>Temaene jeg identifiserte i gruppe 2 omhandler opplevelsene sosialarbeidere har i møte med forventninger og ansvar og konsekvenser det kan ha for dem.</p>	<p>Tema 2. Sosialarbeideres opplevelser og konsekvenser av ansvar og forventninger i praksis</p> <p>Tema 2.1 Negative opplevelser og konsekvenser</p> <p>Tema 2.2 Positive opplevelser og konsekvenser</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Coping strategies - Self-care - Organisatoriske ressurser - Kompetanse-heving - Arbeidsforhold - Arbeids relasjoner - Compassion satisfaction 	<p>Temaene identifisert i gruppe 3 omhandler strategier og forhold som kan bidra til å minske risikoen for negative konsekvenser.</p>	<p>Tema 3. Faktorer som kan forhindre negative konsekvenser for sosialarbeidere som opplever høye jobbkrev i praksis</p> <p>Tema 3.1 Individuelle strategier</p> <p>Tema 3.2</p>

		Organisatoriske forhold
--	--	-------------------------

Tabell 4. *Illustrasjon av tematisk analyse*

I analyseprosessen er det også viktig å være bevisst på de ulike studienes evidens. Det vil si at man må være kritisk til de inkluderte artiklens validitet (Aveyard, 2019, s. 143). Som den kritiske vurderingen viser, er de inkluderte studienes evidens ulik. De har brukt ulike metoder, ulikt utvalg av respondenter og forsket på ulike kontekster. De inkluderte artiklens evidens vil tas i betraktning i dette prosjektets drøftedel.

Neste steg i analysen handler om å sammenligne temaene. Det betyr i hovedsak at man går tilbake og sjekker om navngitte temaer passer merkelappen sin, samt om de individuelle temaene passer til det overordnende temaet man tar for seg i studien (Aveyard, 2019, s. 144). I denne delen av prosessen blir også sammenhengen mellom de inkluderte studiene tydeligere (Aveyard, 2019, s. 144).

Når prosessen med å identifisere og navngi temaer er ferdig, kan man begynne å granske temaene. I denne delen leter man etter studienes likheter og ulikheter (Aveyard, 2019, s. 145). Her kan det også gjerne dukke opp nye spørsmål som er relevante å stille i studien. Når jeg gransket temaer, fant jeg både likheter og ulikheter mellom artiklens resultater. På en måte ble undertemaene jeg utviklet gjennom den tematiske analysen basert på motsetninger i studienes resultater eller fokus område.

Det siste steget i Aveyards (2019) forenklete tilnærming til tematisk analyse, går ut på å jobbe med funn som ikke støtter hverandre (s. 145). Denne delen handler om å sammenligne funn fra de ulike studiene. Når funn ikke stemmer overens med hverandre må man se på artiklens ulike kontekster, og gå tilbake til de ulike studienes validitet og evidens (Aveyard, 2019, s. 145). Ulikheter med de forskjellige studiene kan noen ganger forklare hvorfor de har ulike funn og resultater, og faktorer som kan påvirke resultater, kan være metodebruk, ulik styrke i evidens, utvalg, kontekst eller område (Aveyard, 2019, s. 146). Jeg vil i drøftedelen ta i betraktning evidensstyrken og ulikheter dersom jeg støter på konflikterende funn.

Som resultat av den tematiske analysen utviklet jeg en krysstabell som presenterer temaene som ble identifisert i de ulike artiklene. Jeg vil i dette prosjektet bruke tabell 5 som utgangspunkt for studiens drøftedel, slik at artikler som inneholder samme tema kan ses i sammenheng av hverandre og belyse likheter og forskjeller.

Artikkel nummer	Temaer					
	Tema 1 Krav og forventninger i sosialarbeideres arbeidshverdag		Tema 2 Sosialarbeideres opplevelser og konsekvenser av ansvar og forventninger i praksis		Tema 3 Faktorer som kan forhindre negative konsekvenser for sosialarbeidere som opplever høye jobbkraav i praksis	
	Tema 1.1 Organisatoriske og administrative krav	Tema 1.2 Individuelt ansvar	Tema 2.1 Negative opplevelser og konsekvenser	Tema 2.2 Positive opplevelser og konsekvenser	Tema 3.1 Individuelle strategier	Tema 3.2 Organisatoriske forhold
1	x	x	x		x	x
2	x	x	x		x	x
3	x	x	x		x	x
4	x		x	x		x
5	x	x	x			x
6	x	x	x	x		x
7	x	x	x			x
8	x		x		x	x
9	x		x			x
10	x		x			x

Tabell 5. Presentasjon av hvilke artikler som tar for seg de ulike temaene

3.7 Studiens troverdighet

Studiens troverdighet knyttes til vurderingen av forskningsprosjektets fremgangsmåte og resultater. For å vurdere forskningsprosjektets troverdighet må man ta stilling til studiens reliabilitet, validitet og overførbarhet. Denne vurderingen sier også noe om studiens forskningskvalitet (Thagaard, 2018, s. 181).

3.7.1 Reliabilitet

Kort forklart er reliabilitet en «vurdering av forskningens pålitelighet» (Thagaard, 2018, s. 187). Det finnes mange elementer som kan bidra med å styrke reliabiliteten i en studie.

En faktor som styrker reliabiliteten kan være å dokumentere og beskrive forskningsstrategi og analysemetode trinnvis og detaljert (Thagaard, 2018, s. 188). Denne studien benytter systematisk søkestrategi og tematisk analyse, altså strategier som lett lar seg dokumentere trinn for trinn. Dette bidrar med å gjøre prosessen transparent og mulig for utenforstående å vurdere (Thagaard, 2018, s. 188).

Reliabilitet knyttes både til «kvaliteten av de dataene prosjektet baserer seg på», og til «vurderinger av hvordan forskeren anvender og videreutvikler dataene» (Thagaard, 2018, s. 188). Ved å involvere flere forskere i et prosjekt, kan man styrke studiens reliabilitet (Thagaard, 2018, s. 188). Med andre ord er det en svakhet at en person alene har utført kritisk evaluering av fremgangsmåtene som er benyttet i dette prosjektet. Samtidig er det nødvendig å påpeke at denne studien er en «secondary analysis», som vil si at analysen i dette forskningsprosjektet er utført av en forsker som ikke har vært involvert i innsamlingen av de kvalitative og kvantitative dataene som analyseres (Bryman, 2012, s. 312). Likevel gir litteraturstudiemetoden tilgang på forskning gjort av erfarne forskere (Bryman, 2012, s. 312, egen oversettelse). Forskningskvaliteten vil derfor i mange tilfeller være høyere når man innhenter og analyserer allerede eksisterende forskningsmaterialer fremfor å samle inn data selv. Dette kan også styrke studiens reliabilitet (Thagaard, 2018, s. 188).

Det finnes flere grunner til at sekundæranalyse er passende for «postgraduates» og studenter som utfører selvstendige forskningsprosjekter (Bryman, 2012, s. 312).

Analyse av eksisterende forskningsmaterialer tillater blant annet studenten å «bruke mer tid på analyse og tolkning av data» (Bryman, 2012, s. 312). En annen fordel med sekundæranalyse, er at man har tilgang på data av god kvalitet uten at det involverer tilgjengelighet til ressurser som kreves i andre datainnsamlingsprosesser (Bryman, 2012, s. 312). Dette åpner opp for muligheten til å utføre analyser som ikke hadde vært mulige dersom studenten selv samlet inn data (Bryman, 2012, s. 312). Samtidig kan studenten gjennom sekundær analyse anvende studier utført av høyt utdannede og erfarne forskere (Bryman, 2012, s. 313).

I et hvert forskningsprosjekt som involverer mennesker, er det nødvendig å ta stilling til etiske overveielser (Furuseth & Everett, 2020, s. 144). Innen kvalitativ og kvantitativ forskning er det en rekke etiske hensyn som må tas. Forskningsprosjektet må godkjennes, og respondentene skal blant annet informeres om retten til å være anonym og hvordan innhentet informasjon skal oppbevares. De må også gi sitt samtykke før de deltar i studien (Furuseth & Everett, 2020, s. 144-145). I litteraturstudier er det derimot ingen krav om etisk godkjenning (Aveyard, 2019, s. 15). Selv om jeg i dette prosjektet ikke har vært med på å innhente kvalitative og kvantitative data, er det viktig å være kritisk til at forskningsetiske retningslinjer og andre etiske hensyn har blitt overholdt i det innhentede forskningsmaterialet. Som tidligere vist, har jeg presentert en kritisk vurdering av de inkluderte studienes etiske overveielser og validitet.

3.7.2 Validitet

Validitet kan beskrives som en «vurdering av grunnlaget for tolkninger» (Thagaard, 2018, s. 189). For å styrke validiteten er det viktig at analysen som er utført gir «grunnlag for konklusjonene og tolkningene vi har kommet frem til» (Thagaard, 2018, s. 189).

Flere faktorer kan påvirke hvordan vi tolker det vi forsker på. For å styrke studiens validitet er det viktig at forskeren presenterer sin tilknytning til temaet. Ved å beskrive ståsted og utgangspunkt, gir forskeren leseren muligheten til å kritisk vurdere tolkningene som er gjort i studien (Thagaard, 2018, s. 190-191).

Før jeg satte i gang med dette prosjektet, hadde jeg en forforståelse om hvordan krav, ansvar og forventninger oppleves for sosialarbeidere i praksis. Min tanke var at disse

faktorene kunne påvirke sosialarbeidere gjennom å skape press som igjen kunne innvirke på deres helse og velvære, og resultere i negative konsekvenser. Etersom jeg på forhånd hadde en bevisst forventning om hva jeg ville finne gjennom forskningsprosessen, har det vært ekstra viktig for meg å prøve å tolke mine funn fra et objektivt og nøytralt ståsted. Studien kan likevel ha blitt påvirket av faktorer som eventuelle misforståelser tilknyttet analyse og tolkning av engelskspråklige artikler når mitt morsmål er norsk. Studien kan også være preget av at innsamling, analyse, kritikk og tolkning av datamaterialet er gjennomført av bare en person.

Når resultater fra ulike studier bekrefter hverandre, øker validiteten (Thagaard, 2018, s. 191). Gjennom systematiske søk og analyse av litteratur, oppnår man ny innsikt. Sammenligning av litteratur gir på den måten mulighet til å se på relevant informasjon i lys av annen informasjon og i kontekst av hverandre (Aveyard, 2019, s. 2). Ved å utføre en litteraturstudie kan altså validiteten til de individuelle artiklene som er inkludert i studien øke, dersom resultatene støtter hverandre når de sammenlignes.

3.7.3 Overførbarhet

I forskning er det viktig å være bevisst på om studiens resultater kan gjelde for andre individer og situasjoner enn de som konkret ble beskrevet i oppgaven (Dalland, 2022, s. 246). Det kan sies at overførbarhet vurderes gjennom å stille spørsmål til om «tolkningen vi utvikler innenfor rammene av et prosjekt, også kan være relevant i andre sammenhenger (Thagaard, 2018, s. 194).

Flere faktorer spiller en rolle i vurderingen av studiens overførbarhet og generalisering. Kvalitative studier anses gjerne som lite generaliserbare ettersom som slik forskning er kontekst spesifikk (Aveyard, 2019 s. 61). Practice literature er ofte anekdotisk, som vil si at den er basert på enkeltpersoners erfaringer. Slik evidens vil i forskningsprosjekter regnes som svakere og dermed mindre overførbare (Aveyard, 2019, s. 48). Generaliserbarheten styrkes derimot dersom man kan overføre forskningen «form one setting to another» (Aveyard, 2019, s. 61). Altså kan litteraturstudier styrke de inkluderte artiklenes generaliserbarhet gjennom å sammenligne deres resultater. Dersom flere studier presenterer like funn, vil funnene bli mer generaliserbare da de støttes opp av andre. (Thagaard, 2018, s. 191).

4 Presentasjon av funn og drøfting

I denne delen skal jeg presentere funn fra de inkluderte artiklene og drøfte dem i lys av tidligere forskning og teori. Artiklene som ble analysert i denne masteroppgaven, er fra ulike land og har forskjellige forskningsmetoder og fokuspunkter, men har likevel interessante fellestrekk og ulikheter som jeg vil trekke frem for å besvare problemstillingen;

«Hvilke jobbkrav står sosialarbeidere overfor i sin praksishverdag, hvilke konsekvenser kan det ha og hvordan kan slike belastninger forhindres?»

Funn og drøfting vil presenteres strukturert etter temaene som ble identifisert i den tematiske analysen og presentert i tabell 5.

4.1 Krav og forventninger i sosialarbeideres arbeidshverdag

Som vist i den globale definisjonen av sosialt arbeid er sosialarbeideres ansvar omfattende (IFSW, 2014). For å få en forståelse av hvordan dette påvirker dem i praksis og konsekvensene det kan medføre, er det nødvendig å først etablere en forståelse av hvilke ansvarsområder, jobbkrav og forventninger de faktisk har og møter i sitt arbeid.

4.1.1 Organisatoriske og administrative krav

Det kommer tydelig frem i artiklene at sosialarbeidere opplever enkelte administrative krav og organisatoriske forhold som utfordrende i praksis. Funn i artikkel 1 understreker at sosialarbeideres ansvarsområde er komplekst (Christodoulou, 2018, s. 255). Dette understøttes av funn i artikkel 2 og 10, som sier at sosialarbeidere utsettes for høy arbeidsmengde samtidig som de eksponeres for andre forventninger og krav som å måtte håndtere administrative oppgaver (Astvik et al., 2014, s. 54 & Ravalier, 2019, s. 384). Men hvorfor utsettes sosialarbeidere for overveldende krav og arbeidsmengde? Min første tanke er at organisasjoner ved å øke antall ansatte vil kunne redusere den høye arbeidsmengden og fordele kravene på flere personer. Det forutsetter imidlertid at organisasjonene har kapasitet og økonomi til å ansette. Bemanning i sosialfaglige yrker kan muligens også være et politisk spørsmål, og dermed en større utfordring å innvilge. Tilsvarende nevnes det i artikkel 6 og 8 at ansatte i hjelpeyrker jobber under krevende forhold hvor de møter «high stress environments» og opplever

høye arbeidskrav (Baugerud et al., 2018, s. 216 & Sollum et al., 2018, s. 108). Når sosialarbeidere utsettes for uheldige arbeidsforhold, kan det påvirke deres helse (NOA & STAMI, 2021). Det er altså mulig at kravene og forholdene som beskrives i artiklene, kan medføre uheldige konsekvenser. Når ansatte eksponeres for stressende arbeidsforhold er det rasjonelt å anta at det også kan senke jobbtilfredsheten. Dette er bekymringsverdig med tanke på at tidligere forskning har vist en tydelig sammenheng mellom jobbtilfredshet og helse (NOA & STAMI, 2021). Gode arbeidsmiljøforhold er viktig for ansatte i alle yrker, men kanskje spesielt viktig for yrkesgrupper som utsettes for krevende situasjoner i sin arbeidshverdag. Funn i artiklene belyser dermed et mulig behov for at arbeidsgivere i større grad setter fokus på å bedre uheldige arbeidsforhold når de tilrettelegger for ivaretagelse av sine ansattes helse. Artikkel 6 understreker særlig at sosialarbeidere parallelt med å ta hånd om den høye arbeidsmengden, må forholde seg til forhold som hyppig utskifting av personale (Baugerud et al., 2018, s. 230). Slike forhold kan bekreftes av tidligere forskning som både tilstedeværende og omfattende for yrkesgruppen (Tham, 2018, Bufdir, 2022). Det er også nødvendig å påpeke at enkelte arbeidsmiljøfaktorer er forbundet med økt risiko for blant annet sykefravær (NOA & STAMI, 2021). De høye kravene og utfordrende forholdene som avdekkes i artiklene kan dermed være faktorer som forårsaker sykefravær eller medfører konsekvenser, som den hyppige personalutskiftingen yrkesgruppen opplever. Det betyr også at økt innsats for å bedre arbeidsforhold mulig vil kunne forminske forekomsten av sykefravær og turnover.

Sammenfallende viser artikkel 3 og 4 at organisatoriske krav og begrensninger som høy workload, lav kontroll, manglende autonomi, lav sosial støtte, rollekonflikt og kutt i finansiering er utfordringer sosialarbeidere må forholde seg til i praksis (Kinman & Grant, 2022, s. 4172 & Astvik et al., 2020, s. 1385). Tidligere forskning har identifisert lignende arbeidsmiljøforhold som faktorer som utgjør en risiko for de ansattes helse (NOA & STAMI, 2012). Kombinasjonen av lav jobb kontroll og høye jobbkrav i praksis, defineres også som en belastende arbeidssituasjon som både øker risiko for helseplager og sykefravær (NOA & STAMI, 2012). Når slike arbeidsforhold identifiseres i artiklene, er det kanskje ikke så underlig at sosialarbeidere befinner seg i toppen av NOA & STAMIs (2012) prosentmålinger for både legemeldt og selrapportert arbeidsrelatert sykefravær. Artikkel 7 understreker at sosialarbeidere i tillegg må ta hensyn til begrensninger som intenst tidspress og rettsrapporteringsfrister (He et al.,

2018, s. 48-50). Lignende forhold, som mangel på tid, ressurser og kompetanse, problematiseres i artikkel 5 som faktorer som truer sosialarbeiderrollens ideal (Ylvisaker & Rugkåsa, 2022, s. 645). utfordringer tilknyttet utilstrekkelige ressurser, ble også identifisert i artikkel 2, 4 og 7, som påpeker at det forekommer ubalanse mellom arbeidskrav og tilgjengelige ressurser (Astvik et al., 2014, s. 54), og at kombinasjonen av høye arbeidskrav og utilstrekkelig tilgang på ressurser utfordrer yrkesgruppens evne til å oppfylle og håndtere kravene (Astvik et al., 2020, s. 1384 & He et al., 2018, s. 48). Funn i artikkel 9, beskriver tilsvarende at sosialarbeidere i sitt yrke står overfor forhold som «lack of recourses, complex social situations, ambiguity of role, huge amount of paperwork and scant social recognition» (Gómez-García et al., 2020, s. 465). Enkelte organisatoriske forhold kan skape jobbusikkerhet hos de ansatte og dermed øke risikoen for ulike helseplager (NOA & STAMI, 2012). Når funn i artiklene beskriver arbeidsforhold som truer sosialarbeiderrollens ideal og fremhever opplevelser av tvetydighet til egen rolle, kan det insinuere at de organisatoriske kravene og arbeidsmiljøfaktorene sosialarbeidere utsettes for, forårsaker forvirring og jobbusikkerhet og dermed også helserisiko. Forvirring tilknyttet rolle, gjør det trolig mer utfordrende å møte kravene. Funn i artiklene pekte videre på utfordringer tilknyttet ubalanse mellom arbeidskrav og tilgjengelige ressurser. Uten tilstrekkelige ressurser vil ansatte muligens oppleve å ikke strekke til og møte kravene. Utilstrekkelighet vil igjen kunne svekke motivasjon og arbeidslysten, og i verste fall påvirke sosialarbeiderens psykiske helse (NOA & STAMI, 2021). Dette tydeliggjør et behov for endring i praksis. Dersom kravene ikke kan reguleres og organisasjonen ikke kan tilby tilstrekkelige ressurser, kan det muligens være behov for økt bemanning, bedre fordeling av ressurser og arbeidsoppgaver eller bedre samarbeid med kollegaer og andre instanser.

Den internasjonale definisjonen av sosialt arbeid og FO's yrkesetiske grunnlagsdokument understreker begge at sosialarbeidere har et enormt ansvarsområde som omfatter å ivareta mennesker og å ta hensyn til politikk og lover (IFSW, 2014 & FO, 2019). Artikkel 7 beskriver at ansvaret til ansatte i hjelpeyrker inkluderer alt fra dokumentasjon, til beskyttelse av barn og familier, navigere ulike tjenestesystemer, og opprettholde organisatoriske, statlige og føderale retningslinjer (He et al., 2018, s. 48). Tilsvarende viser artikkel 5 at arbeidet begrenses av sosiale retningslinjer, politikk, lover, økonomi, profesjonelle verdier, teorier og normer. Dette forutsetter også at sosialarbeidere greier å balansere politiske, administrative og organisatoriske krav med

profesjonell etikk og verdier (Ylvisaker & Rugkåsa, 2022, s. 644). Overordnet politisk ansvar nevnes kun eksplisitt i to artikler (He et al., 2018 & Ylvisaker & Rugkåsa, 2022). Det kan skyldes at politikk som tema var mindre relevant for forskningen som ble gjort av de resterende artiklene. Likefullt er politikken et uunngåelig krav i sosialarbeideres praksis, og som funn viser, kan det oppleves som en begrensning. Uavhengig av hvilke organisatoriske og administrative krav de ulike artiklene trekker frem, viser de sammenfallende at en stor del av ansvaret sosialarbeidere har, omfatter å opprettholde en form for balanse mellom ulike faktorer som en forutsetning for å kunne møte kravene og forventningene som stilles i praksis. Som funn har vist, omfatter sosialarbeideres ansvar å opprettholde balanse mellom både administrative krav, organisatoriske krav, politiske krav, etikk, verdier, ressurser og annet. Dette krever trolig høyt innsatsnivå. Ubalanse mellom innsatsnivå og belønning kan også medføre negative konsekvenser, og det påpekes samtidig at motivasjon, trivsel og produktivitet påvirkes av organisatoriske krav og arbeidsmiljøforhold (NOA & STAMI, 2021). Når organisasjoner forventer at sosialarbeidere skal forholde seg til, og balansere kravene de møter, må organisasjonene også tilby rammer, ressurser og belønning som tilrettelegger for deres evne til å møte kravene. Det kan stilles spørsmål ved hvorvidt de gjør det i tilstrekkelig grad og om det kan skyldes eventuelle faktorer som virker hemmende på organisasjoners evne til å tilrettelegge for disse behovene.

Funn bekrefter at sosialarbeidere opplever organisatoriske og administrative krav, begrensninger og forventninger i praksis. Et sentralt funn er at sosialarbeidere opplever avvik mellom sosialt arbeids idealer og samfunnets forventninger til rolle og prestasjon (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 255). Artikkelen 3 bekrefter at sosialarbeidere jobber for å møte kravene og yte høy standard, men poengterer derimot at forventningene som stilles til rollen ikke bare genereres av samfunnet, men også av sosialarbeiderne selv (Kinman & Grant, 2022, s. 4183). Artiklene beskriver utfordringer knyttet til forventninger, men viser ulike oppfatninger av hvor forventningene kommer fra. Selv om det kan diskuteres om forventningene stilles fra samfunnet, sosialarbeiderne selv, begge eller ingen, er det mer interessant for denne studien å sette søkelys på opplevelsene sosialarbeiderne har. Organisatoriske forhold som høye jobbkrav, kan som tidligere nevnt ha negativ påvirkning på ansattes helse, uavhengig om de er tilstedeværende eller bare oppleves slik (NOA & STAMI, 2021).

Uavhengig av hvor forventningene kommer fra, viser funnene sammenfattende at sosialarbeidere opplever forventninger som tilstedeværende. Det kommer også frem at dette oppleves som en utfordring. De føler seg obligert til å mestre i sin praksishverdag, noe som antyder at sosialarbeidere anser det som et jobbkraft å kunne møte forventningene de opplever at stilles til dem.

4.1.2 Individuelt ansvar

I tillegg til administrative og organisatoriske krav, kommer det frem at sosialarbeidere opplever individuelt ansvar i praksis. Det poengteres i artikkel 1 at organisasjoner forventer at de ansatte samarbeider og unngår friksjon i sine kollegarelasjoner, er selvkritiske, viser initiativ, og selv tar ansvar for egen profesjonell utvikling (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 256). Tilsvarende kommer det frem i artikkel 5 at sosialarbeiderne har ansvar for å følge politiske agendaer og implementere lover og politiske mål i praksis. De har ansvar for å opprettholde organisasjoners måloppnåelse, og blir holdt individuelt ansvarlige for konsekvensene av sine handlinger (Ylvisaker & Rugkåsa, 2022, s. 644-645). Dette sammenfatter med ansvarsområdene som presenteres i den globale definisjonen av sosialt arbeid, og flere av punktene som beskrives i det yrkesetiske grunnlagsdokumentet for yrkesgruppen (FO, 2019 & IFSW, 2014). Det individuelle ansvaret fremstår i artiklene som omfattende, og min tanke er at dette kan påvirke den individuelle sosialarbeideren. Det kan tenkes at de opplever det som et personlig nederlag når mål ikke oppnås i praksis, noe som i så fall kan innvirke på deres helse.

Sentrale funn i artikkel 2 viser at sosialarbeidere også opplever individuelt ansvar i assosiasjon med de høye arbeidskravene og arbeidsmengden de eksponeres for. Det individuelle ansvaret viser seg i form av at det kreves mental innsats for å møte kravene og prestere i jobben (Astvik et al., 2014, s. 54). Her kommer det igjen frem at sosialarbeidere opplever høye krav til innsatsnivå. Som tidligere forskning har påpekt, er det viktig å tilby de ansatte nødvendig støtte slik at de greier å opprettholde innsatsen som kreves for å utføre arbeidet (NOA & STAMI, 2021). Ved å legge vekt på at det er sosialarbeidernes individuelle ansvar å yte innsats, kan det stilles spørsmål til organisasjonenes ansvar for å tilrettelegge for at den individuelle kan yte forventet innsats. Dersom innsats i praksis betraktes som et individuelt ansvar, er det rasjonelt å anta at sosialarbeidere opplever ubalanse mellom innsatsen de yter og støtten de mottar

fra sine organisasjoner. Forskningsresultater har vist at slik ubalanse kan medføre negative konsekvenser (NOA & STAMI, 2021).

Flere av artiklene peker på at den emosjonelle investeringen sosialarbeidere legger ned i arbeidet, kan forstås som et krav som inngår som en del av det daglige ansvaret til de ansatte i barnevernet, ettersom det involverer å arbeide i relasjoner (Baugerud et al., 2018, s. 217 & He et al., 2018, s. 49). Tilsvarende viser funn fra artikkel 3 at det i rollen som sosialarbeider følger emosjonelle krav som blant annet omfatter evnen til å håndtere og regulere følelser (Kinman & Grant, 2022, s. 4172). Forskning (STAMI, 2019) viser også at yrkesgrupper som sosialarbeidere, i større grad står i risiko for å utsettes for utmattelse og sykefravær, grunnet de høye emosjonelle kravene de opplever. Slik kan altså emosjonelle krav i praksis utgjøre en stor risiko for de ansattes helse. Sett i lys av Hochschilds, (2012) teori kan sosialarbeidere som kontinuerlig anvender emosjonskontroll stå i fare for å miste kontakt med egne følelser, noe som kan føre til depersonalisering og fremmedgjøring. I tillegg kan en slik emosjonell belastning gjøre sosialarbeidere mer utsatt for å utvikle psykiske helseplager (STAMI, 2019). Det er basert på teori, tidligere forskning og funn, derfor grunn til å anta at sosialarbeidere som yrkesgruppe kan oppleve høyt nivå av ulike helseplager som følge av høye emosjonelle krav i arbeidet.

4.2 Sosialarbeideres opplevelser og konsekvenser av ansvar og forventninger i praksis

Som vist i tidligere forskning (STAMI, 2019, NOA & STAMI, 2021 & Bufdir, 2022), utgjør flere av kravene sosialarbeidere møter i sin praksis, en risiko for å medføre negative konsekvenser. For å få en forståelse av hvordan det innvirker, er det nødvendig å se på hvordan sosialarbeidere opplever kravene og håndterer dem. Fokuset i tidligere forskning har vært på å undersøke faktorer som leder til konsekvenser som stress eller utbrenthet i de sosiale yrkene, fremfor å fokusere på hvordan sosialarbeidere responderer på det (Negi et al., 2019, s. 794). Kanskje kan det oppdages nye måter å forhindre negative utfall gjennom å se på hvordan sosialarbeidere og organisasjoner opplever og håndterer forhold og faktorer som øker risikoen for negative konsekvenser.

4.2.1 Negative opplevelser og konsekvenser

Samtlige artikler belyser at sosialarbeidere har negative opplevelser knyttet til deler av ansvaret og forventningene de møter i praksis. Funn i artikkel 10 viser at 40% av respondentene var «extremely or slightly dissatisfied with their job» (Ravalier, 2019, s. 379). Artikkel 9 fant at bare 6% av sosialarbeidere opplevde positive følelser knyttet til jobben sin (Gómez-García et al., 2020, s. 476). Videre kommer det frem i artikkel 8 at en fjerdedel av deltakerne opplevde lav compassion satisfaction (Sollum et al., 2018, s. 112).

De kvantitative funnene antyder at yrkesgruppen utsettes for faktorer som medfører negative opplevelser og konsekvenser for dem, noe funn i artiklene videre bekrefter. Artikkel 1 fant at sosialarbeiderne opplever sitt arbeid som komplisert og understrekte at stadig endrende ansvarsområder og faktorer som vanskelige arbeidstider, lovendringer og manglende autonomi hadde negativ påvirkning på dem (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 252). Tilsvarende ble tidspress og jobbstress utpekt som faktorer med negativ effekt på ansattes velvære i artikkel 7 (He et al., 2018, s. 54). Dette sammenfaller med funn i artikkel 10, som fremhevet at høy administrativ workload, manglende støtte fra ledere og høye krav og forventninger fra ledere om å fullføre og rapportere komplekse saker innen tidsfrister, oppleves utfordrende (Ravalier, 2019, s. 383). Tidligere forskning har vist at sosialarbeidere er blant yrkesgruppene som oppgir i høyest prosentandel at ledelsen er lite støttende (NOA & STAMI, 2021). Med de omfattende ansvarsområdene sosialarbeidere står overfor, vil støtte trolig være en viktig ressurs. Selv om støtte ikke nødvendigvis minsker kravene, er min tanke at det kan styrke sosialarbeideres evne til å møte dem eller minske effekten og opplevelsen av å ikke strekke til. Funn i artikkel 2 understøtter at sosialarbeidere opplever utfordrende og høye krav, og viste at overveldende arbeidsmengde generelt sett opplevdes som et problem for studiens deltakere (Astvik et al., 2014, s. 53 & 55). Artikkelen fant at sosialarbeiderne nesten kontinuerlig hadde saksbunker som ikke lot seg behandle innenfor de begrensede formelle arbeidstimene, noe som utfordret det personlige ansvaret de ansatte opplevde knyttet til å fullføre arbeidsoppgavene innenfor tidsfristen (Astvik et al., 2014, s. 56). Noen av deltakerne i studien opplevde også at høy arbeidsmengde begrenset deres mulighet til å vise kollegastøtte ettersom de enten var opptatt med å jobbe seg gjennom bunken, eller hadde lite energi som følge av arbeidsmengden (Astvik et al., 2014, s. 59). Opplevelsen av å møte høye krav og stor

arbeidsmengde, er utfordrende forhold som går igjen i artiklene. Dette er bekymringsverdige med tanke på at tidligere forskning har identifisert slike arbeidsforhold som risikofaktorer for å utvikle helsemessige plager (NOA & STAMI, 2021).

Funn i artikkel 5 viser at sosiale problemer ofte blir oppfattet og definert som sosialarbeideres ansvar, og det kom frem at de gjerne opplever det som sitt personlig ansvar og håndtere og løse problemene de jobber med (Ylvisaker & Rugkåsa, 2022, s. 651). Kombinert med den høye arbeidsmengden, viser funn i artiklene at sosialarbeidere opplever et stort press og personlig ansvar for å prestere i jobben. Utfra dette er det rasjonelt å anta at sosialarbeidere i flere situasjoner opplever å ikke strekke til. Opplevelser av redusert motivasjon og følelsen av å ikke strekker til i jobben, kan medføre kognitiv og emosjonell distansering fra arbeidet, kollegaer og andre (NOA & STAMI, 2021) Høy arbeidsmengde og tidspress øker også risikoen for å utvikle psykisk utmattelse (NOA & STAMI, 2021). Min forståelse er at sosialarbeidere kan påvirkes psykisk av høye jobbkrav som arbeidsmengde i situasjoner hvor det hemmer dem fra å utføre sitt arbeid tilstrekkelig. Økt fokus på sosialarbeideres motivasjon og tilrettelegging slik at de greier å møte kravene sine, kan derfor muligens forhindre psykisk påkjenning som følge av høye krav og arbeidsmengde. Artikkelen viste videre at sosialarbeiderne kjente på maktesløshet i relasjoner med klienter, kollegaer, ledere og lovgivende autoriteter, og følte ubehag og selvbebreidelse knyttet til det opplevde ansvaret (Ylvisaker & Rugkåsa, 2022, s. 651). Artikkel 2 beskriver tilsvarende at sosialarbeidere ofte skylder seg selv når de kommer til kort, ettersom de opplever profesjonelt ansvar for å beskytte kvaliteten på det sosiale arbeidet (Astvik et al., 2014, s. 60). Funn viser at overveldende arbeidsforhold kan fremkalle opplevelser av å ikke strekke til. Når kvaliteten på arbeidet også oppleves som et personlig ansvar, er det sannsynlig at nederlaget også påvirker individene på et personlig nivå. Forskning har vist at opplevelsen av utilstrekkelige ytre arbeids-rammer, kan medføre utbrenthet hos de ansatte (Isdal, 2017, s. 128). Det er derfor grunn til å tro at fokus på bedre arbeidsrammer kan beskytte den individuelle sosialarbeideren. En stor andel av deltakerne i artikkel 9 uttrykte opplevelser av emosjonell utmattelse eller depersonalisering, og følte på lav personlig prestasjon (Gómez-García et al., 2020, s. 476). Den emosjonelle utmattelsen ble beskrevet som en følelse av å ha brukt opp de emosjonelle ressursene man har tilgjengelig (Gómez-García et al., 2020, s. 470). Som

Hochschilds (2012) teori også beskriver, er depersonalisering og fremmedgjøring fra egne følelser en normal reaksjon på kontinuerlig bruk av følelseskontroll som et verktøy for å utøve arbeid. Ved å se på funnene i lys av Hochschilds teori, er det tydelig at emosjonelle krav kan påvirke sosialarbeidere på en måte som er uheldig. Selv om følelseskontroll i følge Hochschilds (2012) brukes som en selvforsvars teknikk for å forhindre negative konsekvenser som følge av arbeidsrelaterte problemer, er min forståelse at dersom teknikken anvendes overdrevet eller feil, kan det medføre like alvorlige negative konsekvenser som de arbeidsrelaterte problemene gjorde i utgangspunktet. Når det blir et jobbkrav å anvende en forsvarsteknikk som et verktøy som både påvirker og risikerer å skade den ansattes personlige emosjonssystem, kan det argumenteres for om bruk av forsvarsteknikken er like risikabel som faktorene som førte til at den ble brukt. Dette belyser et mulig behov for nye strategier i sosialt arbeids praksis.

Et sentralt funn i artikkel 5 og 6 var negative opplevelser tilknyttet utfordringer med å fullføre arbeidsoppgaver under presset fra høye og konflikterende krav (Baugerud et al., 2018, s. 230 & Ylvisaker & Rugkåsa, 2022, s. 651). Tilsvarende understreker artikkel 4 at sosialarbeidere har negative opplevelser med organisasjoners evne til å balansere krav og ressurser (Astvik et al., 2020, s. 1385). Det ble også identifisert at sosialarbeidere opplever tvil tilknyttet organisasjoners standarder og evne til å utstyre dem med tilstrekkelige forutsetninger for å utføre arbeid av god kvalitet (Astvik et al., 2020, s. 1383). Som tidligere forskning har vist, er støtte i form av ressurser, informasjon, tilbakemeldinger, forståelse, omsorg og empati viktig av flere grunner. Støtte er både nødvendig for å gi sosialarbeidere muligheten til å utføre arbeidsoppgavene sine og møte kravene som stilles dem, og for å motvirke utvikling av psykiske lidelser hos yrkesgruppen (NOA & STAMI, 2021). Det er bekymringsverdig at funn fremhever at sosialarbeidere tviler på sine organisasjoners evne til å tilby dem støtten de har behov for, da utilstrekkelig støtte kan predikere høyere nivåer av psykiske lidelser hos yrkesgruppen. Det er tydelig at manglende støtte er en faktor som påvirker sosialarbeidere og risikerer negative konsekvenser. Sammenfallende funn i artikkel 1 viser at sosialarbeidere kan sitte igjen med en følelse av maktesløshet og isolasjon og noen ganger føler på en manglende evne til å opprettholde karriere mål (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 255). I enkelte tilfeller opplevde sosialarbeidere å være okkupert av stressende tanker knyttet til uferdige saker, selv på fritiden (Astvik et al.,

2014, s. 56). For å takle avvik og ubalanse mellom arbeidets krav og tilgjengelige ressurser, kan sosialarbeidere benytte kompenserende strategier, som ved overdrevet bruk kan tappe dem for energi (Astvik et al., 2014, s. 54-55). Som den transaksjonelle stressteorien beskriver (Lazarus & Folkmann, 1984) vil resultatene av å bruke kompenserende innsats som mestringsstrategier variere utfra hvilke ressurser som er tilgjengelig og hvilken form for mestringsstrategi man anvender. Når funn viser at kompenserende innsats tapper sosialarbeiderne for energi, kan det muligens skyldes mangel på gode mestringsstrategier eller utilstrekkelige ressurser. Min forståelse er at mestringsstrategier, på samme måte som følelseskontroll (Hocschild, 2012) kan medføre negative konsekvenser når de brukes feil eller for mye. Det kan basert på dette stilles spørsmål ved om slike strategier faktisk er nyttig og forhindrer negative konsekvenser for sosialarbeidere, eller om effekten av å bruke dem tvert imot øker risikoen for negative konsekvenser? Flere deltakere beskrev en opplevelse av å føle seg tvunget til å akseptere lavere standard for å holde ut i jobben, og beskrev det som et valg mellom å prioritere ivaretagelse av egen velvære eller opprettholde service kvalitet, noe som igjen påvirket jobbtilfredsheten (Astvik et al., 2014, s. 57). Basert på funn tenker jeg at sosialarbeideres negative opplevelser kan være knyttet til en følelse av å stå alene med ansvar uten tilstrekkelige ressurser og støtte til å utføre og føle seg tilfreds med utfall og resultater av eget arbeid. Som Isdal (2017) også understreker, kan utmattelse være en reaksjon på utilstrekkelige arbeidsrammer som forårsaker opplevelser av å ikke strekke til. Lazarus og Folkmann (1984) påpeker at personer som mottar, eller tror de vil motta støtten de har behov for, også gi bedre tilpasningsresultater. Igjen antyder funn og teori at kravene sosialarbeidere møter påvirker dem særlig i tilfeller hvor de ikke greier å strekke til og møte dem. Igjen kan det se ut som at negative konsekvenser kan forhindres gjennom å tilby sosialarbeidere tilstrekkelig støtte og ressurser som gjør dem i stand til å møte kravene.

Flere av faktorene artiklene identifiserte som utløsende årsaker for negative opplevelser, ble også funnet som faktorer som medfører negative konsekvenser som stress. Basert på teori oppstår stress som en reaksjon på belastende forhold mellom individ og miljø. Stress er en uønsket reaksjon på negative opplevelser med tanke på effekten det kan ha. Stress kan oppleves som angst, frustrasjon, påvirke emosjonssystem og føre til fremmedgjøring og normløshet (Lazarus & Folkmann, 1984). I artikkel 1 ble «complex responsibilities of social workers» og dårlig kommunikasjon funnet som faktorer som

øker stress (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 255). Artikkel 10 og 4 problematiserer tilsvarende at høye krav til jobb og rolle, mangel på ressurser, kontroll og støtte, er faktorer som kan assosieres med svakere psykisk helse, stress og lav jobbtilfredshet (Ravalier, 2019, s. 384 & Astvik et al., 2020, s. 1385). Funn i artikkel 4 forklarer videre at urimelige oppgaver og kvantitative krav, bidrar med å fremkalle stress relaterte symptomer hos sosialarbeiderne (Astvik et al., 2020, s. 1385). Vedvarende høy arbeidsmengde og opplevelsen av å ikke strekke til og møte kravene grunnet ressursmangler, beskrives også i artikkel 2 som risikofaktorer for utslitthet, moralske konflikter og psykisk stress (Astvik et al., 2014, s. 63). Uferdig arbeid ble også funnet som en faktor som øker stress (Astvik et al., 2014, s. 56). I lys av Lazarus og Folkmanns (1984) teori om at stress oppstår i samspillet mellom personer og miljø, er det interessant at sosialarbeiderne i artiklene i stor grad tilknytter sitt opplevde stress til miljøfaktorer som organisatoriske, kvantitative og administrative krav, deriblant høy arbeidsmengde, tidspress og ressursmangler. Som den transaksjonelle stressteorien beskriver, avhenger derimot effekten av «stressors» av personers respons på stress (Lazarus og Folkman, 1984). Basert på tidligere funn, er det mulig at miljøfaktorene sosialarbeiderne beskriver som stressfremkallende oppleves slik på grunn av forhold som manglende støtte eller ubalanse mellom krav og ressurser. Når ressursene er utilstrekkelige for å kunne respondere på stress, er det også naturlig at stress oppstår. Lazarus og Folkmann (1984) understreker særlig at personers opplevde motivasjon og individuelle mestringskonsepter må tas i betraktning i spørsmålet om hvorvidt faktorer som tidspress fører til utmattelse. Opplevelser som tidligere ble identifisert i artiklene, som følelsen av å ikke strekke til, nedsatt motivasjon som konsekvenser av kontinuerlig følelseskontroll, utilstrekkelig støtte og konflikterende krav, kan være faktorer som påvirker sosialarbeidernes evne til å takle de organisatoriske kravene som dermed utvikler seg til stress. På denne måten stemmer funn i artiklene overens med den transaksjonelle teorien, hvor stress oppstår som en konsekvens av miljøfaktorer som belaster eller overskrider personens tilgjengelige ressurser (Lazarus og Folkmann, 1984). I så fall kan tilgjengelighet på ressurser og støtte forhindre at faktorer som jobbkrav medfører negative konsekvenser for sosialarbeidere. Dersom de derimot har tilgjengelige ressurser, påpeker Lazarus og Folkmann (1984) at ressursene også må tas i bruk riktig for å forhindre at stress oppstår. Altså kan det tenkes at forsvarsteknikker og mestringsstrategier som ble funnet som ikke fungerende i artiklene, kan fungere dersom de tas i bruk korrekt. Det vil i tilfellet bety at sosialarbeidere har et mulig behov for økt

kunnskap om hvordan og når slike strategier bør tas i bruk. Kanskje får de for lite informasjon om kompenserende mestringsstrategier fra organisasjonene og gjennom sine utdanningsløp?

Flere av faktorene som medfører stress, viser seg å også være forbundet med forekomst av burnout. Funn i artikkel 1 illustrerer hvordan ulike faktorer kan lede til og forårsake utfall som utbrenthet og utmattelse. Artikkelen fordeler faktorene i 6 kategorier «organisational issues, job related issues, complex responsibilities, personal issues, workload, personal relations», som hver tar for seg faktorer som øker risikoen for burnout (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 251). I den første kategorien kommer det frem at organisatoriske problemer som manglende midler, tvetydige prosedyrer og manglende forståelse av profesjonell og strategisk visjon, er faktorer sosialarbeidere opplever som barrierer i sitt arbeid. Deltakerne i studien understrekte videre at administrasjonen ikke inkluderer dem i politiske og strategiske utforminger og ikke gav klare retningslinjer. Dette hadde konsekvenser for sosialarbeiderne i den form at de manglet en klar forståelse av sin rolle, som dermed medfører usikkerhet på arbeidsplassen (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 251-252). Sammenfallende faktorer ble også funnet og tidligere presentert som utløsende årsaker for negative opplevelser og stress. Funnene viser at organisatoriske faktorer påvirker sosialarbeidere når de er tvetydige og ikke tilbyr klare retningslinjer og tilstrekkelige midler ettersom det utløser jobbusikkerhet som igjen utgjør en risiko for negative konsekvenser og burnout.

Flere funn synliggjør at faktorene som assosieres med negative opplevelser og stress også kan være predikatorer for negative konsekvenser som burnout. Den andre kategorien i artikkel 1 beskrev at jobb relaterte problemer som begrensninger, manglende tilsyn, veiledning og lite autonomi oppleves som en barriere (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 252-255). Kombinert med vanskelige arbeidstider, bidro faktorene også til økt stress og risiko for utbrenthet (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 252). Artikkel 7 understøtter dette med å si at manglende tilsynsstøtte kan påvirke sosialarbeideres evne til å takle kravene som følger jobben (He et al., 2018, s. 55). Funn viser altså at sosialarbeidere påvirkes negativt av begrensningene de opplever i sin praksis. Som tidligere presentert, kan begrensninger som manglende midler til å møte kravene som stilles, medføre opplevelser av å ikke strekke til, som igjen viser seg å utgjøre en risiko for burnout. Som Lazarus og Folmann (1984) beskriver, blir

kompenenserende strategier tatt i bruk når kravene en person møter overgår ressursene som er tilgjengelig. Når sosialarbeidere opplever begrensninger som forhindrer dem fra å endre en situasjon, er det derfor sannsynlig at de prøver å tilpasse seg situasjonen. Dette kan igjen være risikabelt for individene ettersom det også kreves ressurser for å unngå at påkjenningen av kompenenserende innsats har en negativ effekt på den som anvender det (Lazarus og Folkmann, 1984).

Den tredje kategorien som presenteres i artikkel 1, omfatter stress og burnout som konsekvens av komplekse arbeidskrav. Sosialarbeiderne beskrev sitt arbeid som komplisert ettersom de stadig opplevde uventede omstendigheter, nye ansvarsområder og måtte utøve ulike oppgaver samtidig. (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 252). Dette sammenfaller igjen med faktorene som tidligere ble beskrevet som predikatorer for negative opplevelser. Artikkel 3 understreker særlig at emosjonelle krav i praksis kan ha negative effekter og lede til konsekvenser som burnout, ettersom det kan tømme de ansatte for emosjonelle ressurser (Kinman & Grant, 2022, s. 4172). En rekke funn har vist at sosialarbeidere påvirkes av de komplekse arbeidskravene som stilles dem. Det er særlig bekymringsverdig at sosialarbeideres emosjonssystem påvirkes av de emosjonelle kravene de møter. Gjennom studien kommer det fram at emosjonelle krav og kontinuerlig følelseskontroll kan tømme personer for emosjonelle ressurser og fremmedgjøre dem fra sine følelser. Selv om Hochschilds (2012,) teori forsikrer at følelseskontroll ikke handler om distansering fra egne følelser, viser STAMI (2019) at personer som utsettes for emosjonelle krav over tid, er i risiko for å oppleve utmattelse som fører til sykefravær. Som Isdal (2017) poengterer, risikerer ansatte i hjelpeyrker egen helse og velvære for å hjelpe andre. Da er min tanke at det kreves ekstra innsats for å verne om dem. Selv om de ikke kan vernes mot opplevelsene de får i sin arbeidshverdag, bør de vernes mot effektene av det. Jeg vil gå nærmere innpå hvordan dette kan gjøres senere i drøftingen.

Den fjerde kategorien i artikkel 1, omfatter hvordan personlige problemer som opplevelser av å ikke bli respektert og anerkjent for sitt arbeid, kan påvirke sosialarbeidere og utgjøre en risiko for burnout (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 252). Artikkel 3 viser at sosialarbeidere opplever at samfunnet ikke respekterer dem og at utenforstående har negative oppfattelser av deres profesjon og tviler på deres evner og prestasjoner (Kinman & Grant, 2022, s. 4174). Sammenfallende kommer det frem i

artikkel 6 at lav offentlig tillit til barnevernet skaper et negativt fokus på tjenesten som medfører lav selvtilit og maktesløshet blant sosialarbeidere. Flere opplevde derfor å tvile på personlige ekspertise, beslutninger og prestasjoner i praksis (Baugerud et al., 2018, s. 229). Artikkel 10 understrekte videre at sosialarbeidere opplever at jobben de utfører og valgene de tar blir kritisk gransket både av organisasjonen de er ansatt i, samfunnet og politisk (Ravalier, 2019, s. 383). Funksjoner som «compassion fatigue, difficulties detaching from work, overinvolvement and poor self-care» ble identifisert i artikkel 3 som intensifiserende faktorer for utbrenthet hos individene (Kinman & Grant, 2022, s. 4172). Sosialarbeideres perfektjonistiske selvkritikk ble også funnet som en effekt av forventninger som stilles til deres prestasjoner og opptreden, av «managers, colleagues, people who use services, family and the public» (Kinman & Grant, 2022, s. 4179). Funn i artikkelen tydeliggjør med dette en sterk sammenheng mellom burnout og sosialarbeideres opplevelser av at andre har urealistiske forventninger til dem (Kinman & Grant, 2022, s. 4179). Funn gjør det klart at sosialarbeidere påvirkes av forventningene de opplever at stilles til dem. Lazarus og Folkmann (1984) understeker at rolle relatert stress avhenger av hvordan rollen blir verdsatt. Sammenfattet med teori og tidligere presenterte funn, er det altså tydelig at opplevelsen av manglende anerkjennelse fra samfunnet, ledere og andre, kan føre til selvkritikk, tvil, lav selvtilit og maktesløshet hos sosialarbeiderne. Når sosialarbeiderne ikke greier å tilpasse seg og takle stresset som møter dem, vil stresset også kunne intensifieres og øke risikoen for utbrenhet.

Workload var fokuset i den femte kategorien som presenteres i artikkel 1. Funn i artikkelen beskrev økt risiko for burnout som følge av stress tilknyttet høy arbeidsmengde, mangel på ansatte og press fra administrasjonen (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 252-253). Høy arbeidsmengde, forpliktelse til organisasjonen, tidspress, rollekonflikt og «work-family conflict», trekkes frem i artikkel 6 som faktorer som virker forsterkende på hverandre og kan indikere burnout (Baugerud et al., 2018, s. 222-230). Artikkel 7 fremlegger videre at stress og høye krav som tidspress, både øker risikoen for burnout og truer ansattes velvære (He et al., 2018, s. 48-55). Tidspress og tidsbegrensninger ble i særlig grad tilknyttet følelsen av stress, og funn viser at personer som opplever høyere grad av stress også rapporterer burnout i større grad (He et al., 2018, s. 50-56). Studien understreker også at ansatte som opplever emosjonelle krav som en del av sin arbeidshverdag, er mer utsatt for å oppleve burnout (He et al., 2018, s. 49).

Artikkel 2 beskriver at sosialarbeidere i et forsøk på å håndtere høy arbeidsmengde, opplever å sette egen velvære og sine profesjonelle verdier på spill, og kompenserende strategier tas i bruk for å takle og håndtere ansvaret som oppleves utilstrekkelig og overveldende (Astvik et al., 2014, s. 55-64). Kontinuerlig bruk av kompenserende strategier ble videre identifisert som en faktor som risikerer uhelse og utbrenthet ettersom det øker stress og tapper energi (Astvik et al., 2014, s. 54). Funn i artikkel 8 viser tilsvarende at enkelte former for «self care» kan assosieres med høyere nivå av burnout og secondary traumatic stress, men tilfører at manglende støtte og høy saksmengde kan være påvirkende faktorer (Sollum et al., 2018, s. 110). Sammenfallende viser funnene at arbeidsmengde er et krav som påvirker sosialarbeidere i stor grad gjennom å skape stress, tappe energi og øker bruken av kompenserende innsats. Altså stemmer funnene godt overens med Isdals (2017) påstand om at utbrenthet oppstår som stressreaksjon trigget av ytre rammer. Arbeidsmengde og stramme tidsfrister forbindes også med psykisk utmattelse (NOA & STAMI, 2021). Basert på funn og forskning (NOA & STAMI, 2021), vil forholdene som ble identifisert i artiklene trolig også påvirke jobbtilfredshet som igjen påvirker helse. Langvarig arbeidsrelatert stress kan også ende med utbrenthet (NHI, u.å.). Det er derfor grunn til å være bekymret for de individuelle sosialarbeiderne som utsettes for slike arbeidsforhold over tid. Jeg kan tenke meg at påvirkningen dette har på individene, også kan medføre konsekvenser for samfunnet. Når sosialarbeidere opplever arbeidsforhold som øker stress og risikerer utbrenthet, kan det muligens lede til turnover (Bufdir, 2022). Dette kan trolig bli både tids og kostnadskrevende for samfunnet med tanke på ressursene som kreves for å gjennomføre nye ansettelser. Det er også bekymringsverdig for samfunnet at organisasjoner gjennom hyppig utskiftning mister sosialarbeidere som har opparbeidet seg kunnskap om arbeidet. Nye ansatte kan dermed kreve ytterligere ressurser fra organisasjonene gjennom behov for opplæring og opparbeidelse av kunnskap som kontinuerlig går tapt gjennom utskiftningene.

Den sjette og siste kategorien som beskrives i artikkel 1, omfatter profesjonelle relasjoner, og viser dårlig arbeidsmiljø som en stressfaktor som øker risiko for burnout hos sosialarbeidere. Arbeidsmiljøfaktorer som nevnes er dårlige kollegarelasjoner, manglende kommunikasjon, og lav tillit og profesjonell selvtillit (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 253-255). Funn i artikkel 6 viser tilsvarende at en sammenheng mellom sekundærtraumatisk stress og faktorer som rollekonflikter, gruppearbeid og

forpliktelse til organisasjonen da det skaper interpersonelle konflikter hos sosialarbeideren (Baugerud et al., 2018, s. 222-231). Grunnet krevende arbeidsforhold kommer det også frem at sosialarbeidere er mer utsatt for å oppleve lav jobbtilfredshet og compassion fatigue, som igjen assosieres med burnout symptomer (Baugerud et al., 2018, s. 216-222). Burnout ble i studien funnet som en konsekvens av utmattelse og depersonalisering som følge av konflikterende krav og rollekonflikter, da slike faktorer kan forstyrre sosialarbeiderens evne til å utføre arbeidsoppgaver (Baugerud et al., 2018, s. 230). I lys av Hochschild's (2012) teori som beskriver depersonalisering som individets forsøk på å beskytte sitt personlige jeg mot utbrenthet som følge av arbeidsrelaterte opplevelser, er det interessant at funn i artiklene på den andre siden beskriver depersonalisering som en prediktor for burnout. Utfra dette kan det stilles spørsmål ved om teknikker som følelseskontroll virkelig er en fungerende forsvarsmekanisme i praksis. Sammenfallende funn i flere artikler viser at høye krav og uheldige arbeidsmiljøfaktorer påvirker sosialarbeidere. Samtidig kommer det frem at deres forsvarsstrategier kan utgjøre en risiko for helse og velvære. Når faktorene som identifiseres som uheldige i artiklene ikke blir forandret, og sosialarbeideres egne forsøk på å forsvare seg mot konsekvensene ikke fungerer, er det kanskje forståelig at tidligere forskning viser høy forekomst av blant annet psykisk utmattelse hos yrkesgruppen (NOA & STAMI, 2021) Som forskning også har vist, kan emosjonell utmattelse lede til emosjonell og kognitiv distansering som videre kan utvikle seg til utbrenthet (NOA & STAMI, 2021). Dette tydeliggjør et mulig behov for nye metoder som forhindrer negative konsekvenser for sosialarbeidere.

Sentrale funn i artikkel 8 viser at opplevelser av burnout, secondary trauma og compassion satisfaction kan ses i relasjon med profesjonell livskvalitet (Sollum et al., 2018, s. 110). Uavklarte burnout symptomer identifiseres også som faktorer i fare for å eskalere og utvikle seg til å bli sekundær traumatisk stress (Sollum et al., 2018, s. 114). Sammenfallende viser artikkel 9 at tilstedeværelse av burnout kan medføre ytterligere negative konsekvenser som svakere jobb prestasjoner og lavere omsorgs kvalitet. Studien viser videre at stress og utmattelse kan innvirke på sosialarbeidernes evne til å føle empati og svekke kontakt til egne følelser. Dette kan igjen virke skadende på klient-hjelper relasjoner (Gómez-García et al., 2020, s. 477). Gjennomgående funn i studien viser at burnout påvirker både sosialarbeidere og organisasjoner på en negativ måte, noe som tydeliggjør behovet for å forebygge forekomsten av det. Som (NHI,

u.å.). understreker, er det vanskelig å definere hvordan risikoen for utbrenthet kan minskes. Likevel beskriver Isdal (2017) utbrenthet som en reaksjon på utilstrekkelige arbeidsrammer. Min tanke er at dersom årsaken til forekomsten av utbrenthet er identifisert, vil det også, gjennom å endre på de utilstrekkelige arbeidsrammene, muligens bli mulig å forhindre omfattende utbrenthet. Som tidligere presenterte funn også viser, trekker sosialarbeiderne i stor grad frem arbeidsforhold som begrensninger, manglende støtte og høye arbeidskrav, når de beskriver negative opplevelser som fører til stress og utmattelse. Med tanke på at sosialarbeideres arbeid i stor grad handler om å møte mennesker og jobbe i relasjon (Berg et al., 2015), er det uheldig at funnene identifiserer forhold som påvirker deres emosjonssystem og evne til å føle empati. Som Hochschild (2012) beskriver, krever emosjonelt arbeid kontrollert veksling mellom å være seg selv og å spille skuespill. Funn viser derimot at forhold kan medføre risiko for ukontrollert depersonalisering, noe Hochschilds (2012) teori viser kan føre til uklarhet i skille mellom hva som er ekte og hva som er påtatt. I en klient-hjelperrelasjon, kan jeg tenke meg at ukontrollert depersonalisering og svekket evne til å vise empati, også vil påvirke hjelperens evne til å gi genuin omsorg. I siste del av drøftingen vil jeg se nærmere på hvordan eventuelle endringer av arbeidsrammer kan bidra til å forhindre negative konsekvenser som utbrenthet og ukontrollert depersonalisering.

En negativ konsekvens som understrekes i flere artikler, er turnover. Turnover identifiseres i artikkel 10 som en konsekvens av stress relatere utfall forårsaket av arbeidsforhold (Ravalier, 2019, s. 375). Funn viser at 50% av respondentene hadde gått på jobb til tross for sykdom det siste året, og videre at over 50% av enkelte grupper sosialarbeidere, hadde turnover intensjoner (Ravalier, 2019, s. 379). Videre tydeliggjør studien at det finnes en sammenheng mellom kontroll, støtte og turnover intensjoner, og høye krav og manglende kontroll ble identifisert som faktorer som kunne tilknyttet tilstedeværelse under sykdom og videre turnover (Ravalier, 2019, s. 384). Artikkel 4 nevner tilsvarende arbeidsforhold som høye og konflikterende krav, høy workload, mangel på ressurser og autonomi og lav sosial støtte assosiert med turnover (Astvik et al., 2020, s. 1385). Sammenfallende beskriver artikkel 8 at «workload, peer support, supervision, recognition, demographics, organizational support, stress and burnout» kan relateres med turnover (Sollum et al., 2018, s. 109). Artikkel 10 poengterer at endringer i organisasjoner skaper forvirring og rollekonflikt, noe som kan påvirke jobb tilfredshet og øke turnover intensjoner hos de ansatte (Ravalier, 2019, s. 384). Dette understøttes

videre av artikkel 4 som sier at nye metoder, standarder, endringer og skifter i organisasjonene skaper rollekonflikter mellom ansatte, som igjen assosieres med sosialarbeideres intensjon om å forlate arbeidsplassen. (Astvik et al., 2020, s. 1385). Ethiske og kvalitative begrensninger som oppstår som følge av organisasjoners krav til effektivitet, kommer også frem som en faktor som leder til turnover (Astvik et al., 2020, s. 1386). Tidligere forskning har vist at yrkesgruppens høye turnover er et resultat av blant annet høyt press, omfattende ansvar, lite støtte fra ledelsen, ressursmangler og rollekonflikter (Bufdir, 2022). Psykososialt arbeidsmiljø og individuelle faktorer som stor psykisk belastning og manglende personlige egenskaper, har også blitt identifisert som forhold som predikerer turnover basert på tidligere forskningsresultater (Bufdir, 2022). Flere av Bufdirs identifiserte årsaksforklaringer for turnover, sammenfaller med faktorer og forhold de inkluderte artiklene identifiserte som prediktorer for negative opplevelser og burnout. Det er derfor interessant at funn i flere artikler beskriver forekomst av burnout som en faktor som øker risiko for sykefravær og turnover.

Artikkel 7 fant at burnout hos sosialarbeidere i tidligere forskning har blitt ansett som en prediktor for turnover (He et al., 2018, s. 48). Dette sammenfaller med funn i artikkel 2 som viser at langvarige sykemeldinger og turnover kan være konsekvenser som oppstår når sosialarbeidere opplever at arbeidsforholdene truer deres personlige helse, velvære og profesjonelle integritet (Astvik et al., 2014, s. 60). Artikkelen understreker også at høy workload ble funnet som en faktor som forhindret dem muligheten til restitusjon (Astvik et al., 2014, s. 56). Det ble videre identifisert at sosialarbeidere forlater arbeidsplassen eller profesjonen når de mister sin profesjonelle mening og opplever det som det eneste alternativet for å unngå stress og uhelse (Astvik et al., 2014, s. 64). Funn i artikkel 9 viser tilsvarende at utmattelsessymptomer forverrer både mentale og fysiske problemer hos ansatte, og medfører økt sykefravær og turnover, og studien konkluderer dermed med at høy turnover kan være en konsekvens av burnout (Gómez-García et al., 2020, 467 & 477). Artikkel 2 viser at sosialarbeiderne opplever turnover som et problem ettersom det påvirker kontinuiteten og dermed truer arbeidskvaliteten (Astvik et al., 2014, s. 61). Stress symptomer som «exhaustion, sleeping difficulties, depression, etc.» som konsekvens av kompenserende strategier ble identifisert som prediktorer for sykefravær (Astvik et al., 2014, s. 56). Kompenserende innsats kan medføre at sosialarbeiderne føler seg ineffektive og opplever svekket evne til å prestere i jobben. Deltakere i studien beskriver at de i slike situasjoner enten må senke standarden for hva

de vurderer som godt nok, eller forlate jobben, noe som truer service kvaliteten (Astvik et al., 2014, s. 57). Basert på faktorene som identifiseres i artiklene, kan det tenkes at de samme forholdene som leder til stress, også kan medføre burnout, sykefravær og turnover. Gjennom masteroppgaven får jeg innrykk av at faktorer og forhold går igjen når sosialarbeidere beskriver opplevelser som medfører ulike negative konsekvenser. Funn knyttet til årsaksforklaringer for sykefravær og turnover kan insinuere at det oppstår som en konsekvens av ubehandlede burnout symptomer. Burnout symptomer kan igjen se ut til å være en konsekvens av ubehandlede stress symptomer. Med andre ord er min oppfattelse at enkelte arbeidsforhold og faktorer går igjen som utløsende årsaker for negative opplevelser hos sosialarbeiderne. Det kan starte som et uheldig arbeidsforhold, men når det vedvarer over tid uten å underveis bli tatt tak i, kan det utvikle seg til å medføre større og mer alvorlige konsekvenser som stress og utbrenthet som igjen kan lede til sykefravær og medføre turnover. Som funn viser, er dette uheldig for organisasjonene. Likevel er det nok sosialarbeideres helse og velvære som blir hardest rammet. I lys av den transaksjonelle stressteorien vil stressbelastning skje i skjæringspunktet mellom individet og miljøet. På denne måten kan forhindring av stressbelastning kreve endringer både hos personene og i miljøet (Lazarus og Folkmann, 1984). For å finne ut hvordan stressbelastning kan forhindres, er det nødvendig å se på hva sosialarbeidere opplever som positive arbeidsrelaterte faktorer som forebygger forekomst av negative konsekvenser for dem.

4.2.2 Positive opplevelser og konsekvenser

Forskning har vist at arbeidsmiljøfaktorer som lav jobbkontroll kan påvirke jobbtilfredshet som igjen kan påvirke ansattes helse (NOA & STAMI, 2021) Funn i artikkel 4 viser at sosialarbeidere som jobber under gunstige arbeidsforhold har positive opplevelser knyttet til egen autonomi og balansen mellom organisasjoners krav og ressurser, også føler seg sikrere på at de har evne til å utføre god servicekvalitet (Astvik et al., 2020, s. 1394). Dette understøttes av artikkel 6, som sier at sosialarbeidere som opplever compassion satisfaction, i større grad føler at de takler arbeidet de utfører. Balanse i nivået av utfordringer, følelse av kompetanse, motivasjon og tilhørighet i organisasjonen, er noen organisatoriske faktorer sosialarbeidere forbinder med økt jobbtilfredshet (Baugerud et al., 2018, s. 231). Funn i artikkel 4 understreker videre at sosialarbeidere som opplever lavere grad av konflikterende krav, bedre tilgang på ressurser, mer åpenhet og støtte blant kollegaer og mer HR orienterte organisasjoner, i

større grad ønsker og bli i jobben sin (Astvik et al., 2020, s. 1392). Forskning har vist tilsvarende at ansatte som opplever tilstrekkelig støtte fra ledelsen, også har lavere risiko for å utvikle psykiske helseplager og sykefravær (NOA & STAMI, 2021). Det kommer sammenfattende frem i artikler og tidligere forskning at gunstige arbeidsforhold kan øke jobbtilfredshet og dermed forhindre negative konsekvenser for sosialarbeidere. Det kan bety at organisasjoner, ved å fokusere på å forbedre arbeidsforhold, tilby støtte og tilstrekkelige ressurser, kan forbedre sosialarbeideres opplevelser i arbeidshverdagen.

4.3 Faktorer som kan forhindre negative konsekvenser for sosialarbeidere som opplever høye jobbkraav i praksis

Det kommer frem i artiklene at sosialarbeidere møter en rekke krav og forhold som påvirker dem og kan medføre negative konsekvenser. Funn viser tydelig at enkelte forhold og faktorer oppleves belastende, og i større grad utgjør en risiko for sosialarbeideres helse og velvære. Forsøk på selvforsvars teknikker kommer frem i artiklene som utfordrende noe som antyder et behov for nye metoder som forhindrer negative konsekvenser og belastninger i praksisfeltet.

4.3.1 Individuelle strategier

Artiklene identifiserer noen individuelle strategier for å minske og forhindre negative konsekvenser av faktorer som høye jobbkraav i praksis. Det legges i artikkel 8 stor vekt på viktigheten av å utvikle stressmestringsstrategier hos sosialarbeidere (Sollum et al., 2018, s. 114). Artikkel 1 poengterer tilsvarende at utvikling av mestringsstrategier hos individene kan bidra med å beskytte dem mot stress og burnout (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 254). Et sentralt funn i artikkel 1, var at sosialarbeiderne selv foreslo at personlig ansvar og investering i egen utvikling i form av utdanning, kunnskapsutvikling, selvkritikk og bedre kollegarelasjoner kan bidra med å redusere stress og øke personlig ferdigheter (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 256). Funn viser videre at deltakelse i aktiviteter, gjensidig respekt mellom kolleger og bra arbeidsmiljø kan minske friksjon og urettferdigheter, som igjen minsker stress (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 254). Som Lazarus & Folkmann (1984) viser, vil individers effekt av stress påvirkes av hvordan de responderer på stressors. Samtidig vil responsen påvirkes av ressursene som er tilgjengelige (Lazarus & Folkmann, 1984). Som tidligere

presenterte funn viser, mangler sosialarbeidere tilstrekkelig kunnskap om mestringsstrategier, og deres respons på stress vil dermed ikke beskytte dem mot effekten av det. Det er mulig at kompetanseheving kan øke deres evne til å anvende slike strategier. Forskning har videre vist at arbeidsmiljøfaktorer som støttende kollegarelasjoner kan minske risiko for utvikling av psykiske lidelser andre helseplager og forhindre turnover (NOA & STAMI, 2021). Gjennomgående gjennom denne masterstudien, kommer det frem arbeidsmiljøfaktorer som innvirker på godt og vondt. Men hva definerer et godt arbeidsmiljø? Den transaksjonelle stressteorien understreker behovet for sosiale og emosjonelle ressurser som et hjelpemiddel for å takle stressbelastning (Lazarus & Folkmann, 1984). Faglig utvikling og kollegastøtte kan basert på dette være gunstige arbeidsmiljøfaktorer som kan motvirke effekten av stress gjennom å styrke sosialarbeideres evne til å takle det og styre sin emosjonelle respons på stress. Selv om den enkelte sosialarbeider legger innsats i å tilegne seg kunnskap og bedre relasjoner til kollegaer, kan det tenkes at bruk av individuelle strategier også krever tilrettelegging på organisatorisk nivå basert på den sterke tilknytningen det har med arbeidsmiljøfaktorer. Som tidligere drøftet, antyder funn og forskning (Lazarus & Folkmann, 1984) at forminskert effekt av belastning krever individuell tilpasning og innsats mot miljøet ved å påvirke eller endre situasjonen som skaper belastningen.

Artikkel 3 viser at utvikling av avslapningsteknikker og strategier som øker medfølelse og selvaksept, kan være en fordel for individenes mentale helse (Kinman & Grant, 2022, s. 4181). Tilsvarende har artikkel 8 satt fokus på «self-care», noe artikkelen beskriver som «different activities and domains that promote well-being» (Sollum et al., 2018, s. 109). Artikkelen viser at sammenhengen mellom self-care og velvære, er positiv, og poengterer at self-care praksiser som selvbevissthet, kollegastøtte og tilknytning til andre, kan bidra med å mildne effekten av arbeidsrelatert stress (Sollum et al., 2018, s. 110). Lav forekomst av burnout ble assosiert med self-care aktiviteter som profesjonell, emosjonell og spirituell self-care, og noen former for self-care hadde sammenheng med høyere nivåer av compassion satisfaction (Sollum et al., 2018, s. 110). Artikkel 2 poengterer tilsvarende at bruk av mestringsstrategier har noe å si både for sosialarbeidernes helse, prestasjoner og for service kvalitet (Astvik et al., 2014, s. 53). Det er derfor interessant at artikkel 8 fant «self-care activities» som lite tatt i bruk av sosialarbeidere (Sollum et al., 2018, s. 110). En mulig årsak til at «self care» aktiviteter anvendes i liten grad, kan være mangel på kunnskap om hva det er eller

hvorfor det er nødvendig. En annen grunn kan være mangel på tid. Som flere artikler har understreket, opplever de et intenst tidspress. Flere beskrev at presset er så enormt at de ikke har tid til å ta sykefravær eller restitusjon etter sykdom. Det er derfor ikke utenkelig at egenomsorg blir en nedprioritert hos yrkesgruppen. I lys av Hochschilds (2012) teori er det bekymringsverdig at egenomsorg i artiklene fremstår som lite brukt. Når personer utøver emosjonelt arbeid, er selvrefleksjon et verktøy som muliggjør følelseskontroll, og det anses som nødvendig for å opprettholde kontrollen over følelsene (Hochschild, 2012). At sosialarbeidere ikke anvender egenomsorg, kan dermed medføre negative konsekvenser for deres helse og velvære. Det kan tenkes at individuelle strategier som egenomsorg derfor også krever tilretting på organisatorisk nivå for ha positiv effekt på sosialarbeidere. Dette kan mulig tilrettelegges ved at organisasjoner setter av tid eller organiserer aktiviteter som fokuserer på egenomsorg

Når personer opplever at eksterne og/eller interne krav overgår deres fysiske eller mentale ressurser, vender de seg til «coping» som omhandler bruk av kompenserende innsats som mestringsstrategier (Lazarus & Folkmann 1984). Funn i artikkel 2, viser at kompenserende innsats tas i bruk av sosialarbeidere i et forsøk på å opprettholde service kvalitet og prestere på tross av høye arbeidskrav. Artikkelen trekker frem «working overtime, bringing work home, going to work despite sickness, skipping lunch and coffe breaks» som eksempler på kompenserende strategier som tas i bruk i praksis (Astvik et al., 2014, s. 56). Det er interessant at funn på tross av at intensjonen med strategiene er å forminske stress, viser at sosialarbeidere som tar i bruk kompenserende innsats i større grad opplever tretthet, redusert velvære og lider av andre stressrelaterte symptomer som utmattelse, søvnvansker og depresjon (Astvik et al., 2014, s. 56). Studien konkludere med at forhold som krevende ansvar og manglende ressurser presser sosialarbeidere til å ta i bruk kompenserende innsats og strategier, som igjen fører dem i dilemmaet mellom å enten senke standarden for hva de regner som god nok service kvalitet eller sette egen helse i risiko (Astvik et al., 2014, s. 65). Det er mulig at de kompenserende strategiene medfører negative konsekvenser grunnet begrensninger som manglende ressurser eller manglende støtte. Som Lazarus & Folkmann (1984) beskriver, kreves det ressurser for at kompenserende innsats skal forhindre stress fremfor å skape det. En annen mulighet kan være at sosialarbeidere ikke har nok kunnskap om gode strategier tilpasset de kontekst spesifikke problemene de møter i sin praksis. Funn i denne masteroppgaven, viser sammenfattet med forskning (Lazarus & Folkmann,

1984 & Hocschild, 2012), at hemmende organisatoriske forhold kan påvirke sosialarbeideres individuelle forsøk på å anvende kompenserende innsats og utøve egenomsorg som beskyttelse mot belastning. Dette kan videre føre til at strategiene har en motsatt effekt som medfører mer stress og helseplager for sosialarbeiderne. Min tanke er derfor at individuelle strategier bare er hensiktsmessige når sosialarbeidere tilbys støtte i form av ressurser, kunnskapsutvikling og tid til å utøve egenomsorg, som igjen tyder på behov om tilrettelegging på organisatorisk nivå.

4.3.2 Organisatoriske forhold

I prosessen mot å forhindre stressbelastning, påpeker Lazarus og Folkmann at endringer i miljøer er like formålsfullt som å endre individene (Lazarus og Folkman, 1984). Funn i artiklene trekker frem en rekke organisatoriske forhold som kan påvirke og forminske forekomst av negative opplevelser og konsekvenser som følge av høye arbeidskrav i praksis. Artikkelen poengterer at forekomst av burnout og stress bør reduseres ettersom sosialarbeidere som opplever lavere nivåer av det, utøver bedre og mer produktivt arbeid, samtidig som de er mer emosjonelt til stede i arbeidsrelaterte relasjoner (Gómez-García et al., 2020, s. 477). Studien fremlegger videre at assistanse og helseprogrammer kan bidra redusere stress og burnout (Gómez-García et al., 2020, s. 477). Tidligere forskning har vist tilsvarende at ulike organisatoriske og psykososiale arbeidsmiljøfaktorer påvirker ansattes motivasjon og organisasjonstilhørighet, noe som igjen påvirker produktivitet og leder til negative helsemessige konsekvenser (NOA & STAMI, 2021). Som NHI (u.å.) også understreker, kan arbeidsforhold være utløsende årsaker for burnout. Det kan derfor tenkes at de negative konsekvensene sosialarbeidere opplever, kan forminskes ved å endre og regulere uheldige arbeidsmiljøforhold.

Artikkelen viser at krav, kontroll, støtte fra ledelsen og rolle, er forhold som påvirker både turnover og compassion satisfaction (Ravalier, 2019, s. 381). Studien antyder også at ved å redusere mengden krav de individuelle sosialarbeiderne opplever, kan man også forminske stress (Ravalier, 2019, s. 384). Sammenfattet med tidligere forskning, anses høye krav som en faktor som øker risiko for helsemessige plager (NOA & STAMI, 2021). Som Lazarus og Folkmann (1984) også beskriver, er det opplevelsen av krav som overskrider tilgjengelige ressurser som fører til at personer ser seg nødt til å anvende kompenserende strategier. Som vist gjennom denne masteroppgaven, har kontinuerlig eller feil bruk av kompenserende strategier også en tendens til å medføre

negative konsekvenser som stress. Gjennom å redusere mengden krav, kan bruk av kompenserende strategier trolig forminskes. Økt bemanning eller høyere terskel for å innvilge saker kan derfor være mulige faktorer som reduserer effekten av krav. Samtidig kan flere faktorer forhindre organisasjoner fra å gjøre endringer som regulerer effekten av kravene. Det kan for eksempel handle om politiske eller økonomiske spørsmål, eller mangel på kapasitet. Nedsatt arbeidsmengde, økt lederstøtte og strukturert, støttende og reflekterende tilsyn, vil kunne bedre sosialarbeidernes opplevelse av stress. Opplevde forventninger og stress kan også forminskes ved å øke de ansattes forståelse av ledelsen (Ravalier, 2019, s. 384). Det kommer frem i studien at sosialarbeiderne ønsker mer reflekterende tilsyn for å sikre positive utfall for alle de involverte partene. Studien avdekker også at sosialarbeidere ønsker mer respekt for jobben de utfører, både fra samfunnet og i politikken (Ravalier, 2019, s. 383). Sammenfallende funn i artikkel 1 viser at økt tilsyn, veiledning og støtte er betydelige faktorer for å forhindre negativ effekt av vanskelige situasjoner (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 253).

Gjennomgående funn i masteroppgaven, gir meg inntrykk av at sosialarbeideres negative opplevelser i praksis, kan være særlig tilknyttet utilstrekkelig støtte og ressurser. Funn beskriver at rammer som forhindrer sosialarbeidere fra å strekke til i utøvelsen av sitt arbeid også fører til bruk av kompenserende strategier og utgjør en risiko for konsekvenser som utbrenthet. Lazarus og Folkmann (1984) understreker viktigheten av å motta støtte for å kunne anvende mestringsstrategier. Samtidig fremhever Isdal (2017) at utbrenthet oppstår som en følge av ytre arbeidsrammer. Økt støtte og tilgang på ressurser vil dermed kunne føre til bedre mestringsstrategier og mulig forhindre at kompenserende innsats medfører negative konsekvenser. Støtte og ressurser kan ifølge Lazarus og Folkmann (1984) komme i form av alt fra emosjonelle og sosiale til materielle, informative og instrumentelle faktorer, og funn kan i lys av teorien antyde at dette fungerer som forutsetninger for sosialarbeideres evne til å møte krav og forhindre uheldige effekter. Sosialarbeidere forklarer videre at de «would feel greater satisfaction with their work if they received more appreciation from the management» (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 254). Funn i artikkelen viser at bedre kommunikasjon mellom ledere og andre sosialarbeidere, er en faktor som kan forminske stress (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 254). Det kommer også frem at tilsyn fra eksterne fagpersoner øker service kvaliteten ettersom det gir sosialarbeiderne tilgang på støtte og muligheter til å utvikle ferdigheter som sørger for at de mestrer utfordringer som ellers kunne ført til stress og utmattelse (Parlalis & Christodoulou,

2018, s. 255). Sammenfallende viser artikkel 6 at støtte og tilsyn er særlig viktige faktorer for å forhindre burnout og turnover, og at økt fleksibilitet og autonomi kan fungere som en buffer mot burnout ettersom det gir sosialarbeiderne en følelse av kontroll over arbeidet de utfører (Baugerud et al., 2018, s. 227). Det er tydelig gjennomgående at uheldige ytre arbeidsrammer og organisatoriske krav påvirker sosialarbeidere negativt. For å beskytte seg selv mot uheldige og overbelastende arbeidsrammer, har tidligere funn vist at sosialarbeidere anvender individuelle strategier. Hensiktsmessig bruk av individuelle strategier, har derimot gjennom funn i masteroppgaven, vist seg å avhenge av organisatorisk tilrettelegging. Når artiklene beskriver at sosialarbeidere opplever manglende støtte, tilsyn, anerkjennelse i sine organisasjoner, tenker jeg altså at forholdene både er uheldige og overbelastende i seg selv, men også at de hemmer sosialarbeideres evne til å anvende individuelle strategier. Det kan tenkes at organisatoriske tiltak som økt støtte og tilsyn dermed er ekstra viktige i praksis ettersom det både kan forhindre negative konsekvenser av uheldige organisatoriske forhold gjennom å bedre forholdene, og ved at det øker effekten av å bruke individuelle strategier. Som Lazarus og Folkmanns (1984) stressteori også antyder, kreves det innsats rettet mot både miljø og individer for å dempe effekt av belastning.

Artikkel 7 understreker en tilknytning mellom burnout, lav jobbtilfredshet, velvære og turnover, og legger vekt på viktigheten av å kjempe for å redusere effekten av høye arbeidskrav, jobb relatert stress og tidspress, da det kan lede til burnout (He et al., 2018, s. 54 & 57). Kollega- og lederstøtte identifiseres som faktorer som kan minske effekten av burnout, jobb relatert stress og psykisk stress. Videre blir gode relasjoner med eksterne profesjonelle og tjenester funnet som faktorer som forhindrer burnout, da det gir sosialarbeiderne tilgang på informasjon, hjelp og kunnskap som trengs for å oppfylle arbeidskravene de møter (He et al., 2018, s. 50). Dette sammenfaller med funn i flere artikler. Gode relasjoner og arbeidsmiljø kom frem i artikkelen som predikatorer for økt effektivitet i tjenester, samtidig som de ansatte opplevde lavere nivåer av utmattelse, frustrasjon og isolasjon i jobben (He et al., 2018, s. 50). Støtte og tilsyn presenteres også som sentrale ressurser som bedrer arbeidsforhold og forhindrer burnout (He et al., 2018, s. 55 -57). Tilgjengelighet til eksterne ressurser og klient servicer kan også basert på funn øke de ansattes evne til å ivareta sine ansvarsområder og håndtere stress (He et al., 2018, s. 54-57). Tilgang til klient-ressurser hadde også sammenheng med lavere

nivåer av burnout (He et al., 2018, s. 53-55). En økning av klient services vil dermed være en mulig faktor som bidrar med å redusere stress og burnout.

Artikkel 2 belyser nødvendigheten av å utvikle strategier på et organisatorisk nivå, ettersom funn i artikkelen viser at sosialarbeidernes individuelle forsøk på å forminske negative konsekvenser av høye krav ved å bruke kompenserende strategier, både skader og senker standarden på service kvaliteten (Astvik et al., 2014, s. 65). Dette konflikterer med artikkel 3 som understreker viktigheten av at organisasjoner sørger for å oppmuntre sine ansatte til å prioritere «self-care» for å ivareta egen mental helse (Kinman & Grant, 2022, s. 4182). Artikkel 8 fremhever tilsvarende at organisasjoner bør promotere støtte og interaksjon i relasjon med ansattes prestasjoner (Sollum et al., 2018, s. 114). Funn i studien viser sammenhenger mellom self-care aktiviteter og compassion satisfaction, velvære, støtte og organisatoriske ressurser, og det nevnes derfor at organisasjoner bør utvikle stressmestringsstrategier i samarbeid med sine ansatte (Sollum et al., 2018, s. 115). Videre viser funn at organisasjoner jevnlig bør gi trening i og promotere ulike måter å vise kollegastøtte og gi tilbakemeldinger, og at ledere bør ta i bruk instrumenter som sjekklister for self-care strategier (Sollum et al., 2018, s. 115). Basert på funn, er min forståelse at mestringsstrategier og egenomsorg kan være nyttige og positive for sosialarbeiderne. Men, for at effekten av slike strategier og aktiviteter skal være hensiktsmessig, forutsetter det at organisasjoner tilrettelegger for bruk av det ved å tilby tilstrekkelig med tid, ressurser og kunnskap om hvordan det skal anvendes. Som tidligere presenterte funn også har vist, kan mestringsstrategier og egenomsorg medføre mer skade enn gagn i situasjoner hvor personer begrenses av forhold som rammebetingelser eller individuelle faktorer. Likevel kan det tenkes at tilrettelagt bruk av strategier og aktiviteter kan være essensielt for å ivareta sosialarbeideres helse. Hochschilds (2012) understreker særlig viktigheten av egenomsorg i form av selvrefleksjon i møte med emosjonelle krav. Funn i artikkel 5 tydeliggjør tilsvarende nødvendigheten av å skape arenaer for sosialarbeidere hvor de kan reflektere over egen praksis (Ylvisaker & Rugkåsa, 2022, s. 652). Artikkelen viser også hvordan krav og press kan påvirke hvordan sosialarbeidere legitimerer sin rolle og sine handlinger. Ved å forholde seg til forventninger som stilles fra organisasjonen og ledelsen, kan sosialarbeideren for eksempel prioritere «saving money rather than addressing clients' needs for help» (Ylvisaker & Rugkåsa, 2022, s. 645). Jeg tenker at den identifiserte forekomsten av svake kollegarelasjoner, kan styrkes gjennom bedre

tilrettelegging for refleksjon. Som funn viser, kan egenomsorg i form av refleksjon alene og sammen med andre, være positivt for sosialarbeideres helse og velvære. Gjennom refleksjon sammen med andre, er det mulig at sosialarbeidere føler seg mindre isolert med sine arbeidsrelaterte problemer. Samtidig med å styrke kollegarelasjoner, vil refleksjon kunne bidra med å øke sosialarbeideres forståelse av egen rolle, og hjelpe dem å kontrollere følelser og beskytte sitt personlige emosjonssystem. Dette kan igjen mulig forminske de negative opplevelsene funnene presenterer som konsekvenser av tvetydige krav til rolle, rollekonflikter og manglende strategier for å takle stressbelastning. Funn antyder at konflikterende ansvar og utilstrekkelige ressurser er faktorer organisasjoner og autoriteter til fordel kan ta tak i ettersom det kan hjelpe sosialarbeiderne med å håndtere press og utvikle strategier for å identifisere og motstå faktorer som behøver å endres (Ylvisaker & Rugkåsa, 2022, s. 652). Faktorer som konflikterende krav og utilstrekkelige ressurser fremheves gjennomgående i denne masteroppgaven. Sammenfattende funn, teori og forskning, har vist at kombinasjonen av faktorene er belastende for sosialarbeidere. Gjennom å fokusere på balansen mellom faktorene kan organisasjoner trolig forhindre den negative effekten av forholdet. Min tanke er at organisasjoner gjennom å informere og kommunisere med sine ansatte, kan skape klare forventninger og tydeliggjøre krav. Et slikt organisatorisk tiltak kan balansere forholdet mellom krav og ressurser gjennom at økt tilgjengelighet til ledelsen i seg selv kan regnes som en ressurs. Som forskning (NOA & STAMI, 2021) også understreker, kan instrumentell og emosjonell lederstøtte være viktige ressurser som beskytter ansattes helse og motvirker negative konsekvenser.

Funn i artikkel 3 viser videre at organisasjoner som i større grad kontrollerer og overvåker kompleksiteten av arbeidsmengde minsker presset sosialarbeidere med perfeksjonisme tendenser opplever, og øker ansattes velvære samtidig som det forminsker effekten av skyldkultur som gjerne oppstår mellom sosialarbeidere (Kinman & Grant, 2022, s. 4182). Funn i artikkel 4 viser på samme måte at lave nivåer av konflikterende krav og tilgjengelighet til ressurser, er faktorer som forhindrer turnover (Astvik et al., 2020, s. 1393). Funn viser at tilgjengelige ressurser i organisasjoner, har noe å si for sosialt arbeid profesjonen og de målbare utfallene (Astvik et al., 2020, s. 1395). Artikkelen formulerer dette som en «interdependence between the work conditions and the service quality», og trekker frem at attraktive arbeidsforhold og tillit til ledelsen er viktige faktorer for å unngå høy turnover og sikre kontinuitet for klientene

(Astvik et al., 2020, s. 1396). Tilsvarende resultater av tidligere forskning, viser at risikoen for sykefravær og helseplager er lavere hos ansatte som opplever støtte fra ledelsen (NOA & STAMI, 2021). Ved å tilby ansatte tilstrekkelig støtte, vil deres motivasjon og organisasjonstilhørighet kunne styrkes. Dette kan også øke produktiviteten og forhindre sykefravær (NOA & STAMI, 2021). Basert på funn i artiklene, vil dette også kunne minske yrkesgruppens omfattende forekomst av turnover. Artikkel 4 viser videre at sosialarbeidere i større grad ønsker å bli i jobben sin når ledelsen viser interesse for å ivareta deres helse og velvære (Astvik et al., 2020, s. 1386). Funn i studien antyder at turnover kan forhindres ved at organisasjoner legger større fokus på åpenhet og HR (human resources), slik at sosialarbeidere får større mulighet til å utøve arbeid av god kvalitet (Astvik et al., 2020, s. 1395). Min oppfattelse er at sosialarbeidere som opplever evne til å utøve arbeid av god kvalitet, også har større sannsynlighet for å bli i jobben sin. Bufdir (2022) beskriver en rekke rammebetingelser som sammenfallende med presenterte funn i denne masteroppgaven, insinuerer at organisasjoner kan styrke sosialarbeideres selvfølelse og forminske uhelse og turnover ved å fokusere på deres behov for arbeidsmiljø og tilby støtte og ressurser. Funn i denne masteroppgaven beskriver de samme utfordringene på tvers av ulike land, noe som kan antyde at utfordringene er universelle. Det er mulig at organisasjoner ved å sette fokus på å inkludere, informere og støtte sine ansatte, kan forhindre effekten av de negative opplevelsene sosialarbeidere møter i sin praksishverdag. Basert på funn kan det derfor stilles spørsmål ved om slike organisatoriske endringer også kan være hensiktsmessige på et globalt nivå. Artikkel 3 legger videre vekt på viktigheten av tydelige forventninger fra ledere, og nevner tilsyn som en viktig faktor for å unngå at sosialarbeidere føler skam, klandrer seg selv eller forholder seg til urealistiske standarder (Kinman & Grant, 2022, s. 4182). Fokus på støtte og åpenhet trekkes også frem som en viktig faktor for å unngå negative konsekvenser, da det kan bidra med å normalisere sosialarbeideres opplevelser av tvil på seg selv og følelser av å ikke høre til (Kinman & Grant, 2022, s. 4183). Artikkel 1 poengterer at organisasjoner som utøver sosialt arbeid, kan beskytte sine ansatte mot arbeidsrelatert stress og forhindre burnout, ved å sette fokus på deres behov skape et støttende miljø for dem (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 254). Studien viser at sosialarbeidere føler seg forsømt og ønsker at ledere tar mer hensyn til deres behov (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 254). Samtidig identifiserte studien «supervision as one of the main factors that could reduce burnout» (Parlalis & Christodoulou, 2018, s. 252). Dette trekkes også frem i artikkel 5 at tilsyn kan gi

sosialarbeidere en større forståelse av sitt ansvar og hvilke forventninger de skal forholde seg til, slik at sosialt arbeid foregår i samsvar med profesjonelle verdier og idealer (Ylvisaker & Rugkåsa, 2022, s. 652). Artikkelen fremhever nok en gang gjennomgående organisatoriske krav og forhold. Det kan tyde på et behov for organisatoriske endringer som skaper et mer støttende miljø for sosialarbeiderne. Funnet viser sammenfattet med tidligere forskning (Bufdir, 2022, NOA & STAMI, 2021) og teori (Lazarus og Folkmann, 1984 & Isdal, 2017), at fokus på tilrettelegging av rammebetingelser og psykososiale faktorer, kan forminske forekomst av negative konsekvenser som stress, burnout, sykefravær og turnover. Basert på funn i denne masteroppgaven, kan det se ut til at årsaksforklaringer for negative konsekvenser, bunn i tilsvarende faktorer på tvers av tjenester og land. På den ene siden er det derfor rart at det ikke allerede har skjedd flere forebyggende endringer i praksisfeltet. På den andre siden kan de balastene følgene som kommer frem i de inkluderte artiklene være med på å definere hjelpeyrket. Som Lazarus & Folkmann (1984) også beskriver, kan man til en viss grad velge hvilke belastninger man vil eksponeres for basert på egne evner og egenskaper. Det er mulig at kravene sosialarbeidere møter og belastningene det kan medføre, rett og slett er med på å definere sosialarbeiderens ansvar og inngår som en del av risikoen ved å velge et hjelpeyrke. Selv om det settes inn forebyggende tiltak, er det kanskje ikke mulig å fjerne risikoen helt.

Det nevnes i artikkel 8 at compassion satisfaction påvirkes av faktorer som saksbunker og manglende kollegastøtte (Sollum et al., 2018, s. 110). Dette sammenfaller med funn i artikkel 6. Selv om deltakerne i studien ikke viste spesielt høy risiko for å utvikle burnout eller secondary traumatic stress, kom det frem at inspirerende organisasjoner med passende nivå av utfordringer, motivasjon og kompetanse, bidrar med å øke compassion satisfaction. Nivået av compassion satisfaction ble også funnet som en prediktor for sosialarbeideres evne til å finne glede i sitt arbeid (Baugerud et al., 2018, s. 226). Funnet i studien antyder også at sosialarbeidernes evne til å finne glede i arbeidet de utfører, kan virke forebyggende mot burnout og secondary traumatic stress (Baugerud et al., 2018, s. 231). Som flere artikler sammenfallende har vist, opplever sosialarbeidere høyt tidspress og krav som forhindrer dem fra å ta seg tid til sykefravær og restitusjon etter sykdom. Gjennom drøftedelen, har jeg fått inntrykk av sosialarbeidere ikke kan vernes mot opplevelsene de får i sin arbeidshverdag og risikoen det medfører. Derimot kan tiltak som bedrer psykososiale og organisatoriske faktorer

muligens minske effekten av belastningen de opplever. Artikkel 6 er en norsk studie, som betyr at deltakerne har betalt sykefravær i inntil 1 år (Baugerud et al., 2018, s. 227). At funn viser lav risiko for utvikling av stress og burnout hos denne gruppen sosialarbeidere, kan dermed være et resultat av tilrettelagt tid for restitusjon. I så tilfelle, kan studien fremgå som et eksempel på at organisasjoner ved å tilby tilstrekkelig rom for restitusjon, kan forhindre at negative opplevelser som medfører uhelse, stress og utmattelse eskalerer og leder til turnover.

5 Avslutning

Målet med denne studien har vært å få et innblikk i hvilke jobbkrav sosialarbeidere står overfor i sin praksishverdag, hvilke konsekvenser det kan ha og hvordan slike belastninger kan forhindres.

Funn har vist at sosialarbeidere opplever individuelt ansvar og møter høye administrative, organisatoriske og emosjonelle krav i sin praksishverdag. Uheldige psykososiale og organisatoriske forhold kommer frem i studien som risikofaktorer for negative konsekvenser som stress, burnout, sykefravær og turnover. Det avdekkes videre at bruk av individuelle strategier over tid kan påvirke sosialarbeideres emosjonssystemer og medføre tilsvarende negative konsekvenser. Funn antyder i tråd med teori og forskning, at sosialarbeidere i større grad evner å håndtere krav og ansvar når de opplever å ha tilgjengelige interne og eksterne ressurser. Samtidig kommer det frem at tilgang på tilstrekkelige ressurser påvirker sosialarbeideres motivasjon, kapasitet og servicekvalitet.

Gjennom dette prosjektet synliggjøres faktorer som innvirker på sosialarbeideres evne til å beskytte seg selv mot overbelastning. Det er mulig at organisasjoner også opplever begrensninger som gjør det utfordrende for dem å beskytte sine ansatte mot uheldige opplevelser som øker risiko for negative følger. Basert på funn, er det vanskelig å si om sosialarbeidere kan beskyttes mot alle de risikofremkallende kravene og forholdene de utsettes for. Likevel kan studien antyde at effekten av opplevd belastning kan forminskes gjennom tiltak som bedrer psykososiale og organisatoriske faktorer og arbeidsmiljøforhold. Resultater viser blant annet at organisatorisk og psykososial ressurstilgjengelighet kan ha positiv effekt på sosialarbeideres klarhet tilknyttet egen rolle, øke deres evne til å beskytte seg selv, samt gjøre det lettere for dem å oppfylle kravene de møter.

5.1 Forslag til videre forskning

Gjennom oppgaven, presenterer funn, tidligere forskning og teori, tilsvarende krav, faktorer og forhold som forbundet med økt risiko for sosialarbeideres helse og velvære. Forekomsten av dette synliggjøres også som betydelig høyere hos yrkesgruppen sammenlignet med andre. Uheldige krav, faktorer og forhold som avdekkes gjennom

studien, kan også se ut til å tilsvare hverandre på tvers av land. Det kan derfor være interessant for videre forskning å se nærmere på de identifiserte faktorenes generaliserbarhet internasjonalt.

Det har i denne studien ikke vært mulig å gå inn på hvorfor krav og forhold som risikerer å medføre negative konsekvenser, ikke blir tatt i større grad. Men som nevnt i drøftedelen, kan det ha sammenheng med for eksempel politikk, økonomi eller organisasjoners kapasitet. Dette prosjektet belyser dermed et mulig behov for å gi temaet økt politisk anerkjennelse. Det kan være hensiktsmessig for profesjonen å tilegne seg ytterligere kunnskap om spesifikke tiltak som kan forhindre negative konsekvenser. Samtidig vil det være interessant for videre forskning å se på eventuelle faktorer som gjør det utfordrende for organisasjoner å tilrettelegge for sosialarbeideres helse og velvære.

Referanseliste

- Akcam, B. K., Guney, S., & Cresswell, A. M. (2019). Research Design and Major Issues in Developing Dynamic Theories by Secondary Analysis of Qualitative Data. *Systems*, 7(3), 40. 1-25. <https://doi.org/10.3390/systems7030040>
- Astvik, W., Melin, M., & Allvin, M. (2014). Survival strategies in social work: a study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health. *Nordic Social Work Research*, 4(1), 52-66, <https://doi.org/10.1080/2156857X.2013.801879>
- Astvik, W., Welander, J., & Larsson, R. (2020). Reasons for Staying: A Longitudinal Study of Work Conditions Predicting Social Workers' Willingness to Stay in Their Organisation. *The British Journal of Social Work*, 50(5), 1382-1400. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz103>
- Aveyard, H. (2019). *Doing a literature review in health and social care: a practical guide* (4.utg). Open university press
- Baugerud, G. A., Vangbæk, S., & Melinder, A. (2018). Secondary Traumatic Stress, Burnout and Compassion Satisfaction among Norwegian Child Protection Workers: Protective and Risk Factors. *The British Journal of Social Work*, 48, 215-235. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx002>.
- Braun, V., & Clarke, V. (2014). What can «thematic analysis» offer health and wellbeing researchers? *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being*, 9(1), 26152. <https://doi.org/10.3402/qhw.v9.26152>
- Berg, B., Ellingsen, I. T., Levin, I. & Kleppe, L. C. (2015). Hva er sosialt arbeid? I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: en grunnbok* (s. 19-35). Universitetsforlaget.
- Bryman, A. (2012). *Social research methods* (4. utg). Oxford University Press

- Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet. (2022). Turnover blant ansatte i barnevernet – hvorfor slutter så mange? En nasjonal omfangsundersøkelse av årsaker og kjennetegn ved tjenester og institusjoner med høy turnover. Hentet fra: https://www2.buudir.no/Bibliotek/Dokumentside/?docId=BUF00005566&_gl=1*114tmgx*_ga*MTU2Njg5NzI3My4xNjc1Nzc4NjQw*_ga_E0HBE1SMJD*MTY4MjA3Nzc5Ny40LjAuMTY4MjA3NzgwMC4wLjAuMA..
- Cresswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4.utg). Sage publications inc
- Dalland, O. (2022). *Metode og oppgaveskriving*. (7.utg.). Gyldendal.
- FO (2019-2023). FOs yrkesetisk grunnlagsdokument. Hentet fra: <https://www.fo.no/getfile.php/1311735-1585635696/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>
- Fellesorganisasjonen. (2017). *Global Definisjon av sosialt arbeid*. <https://www.fo.no/aktuelle-brosjyrer/global-definisjon-av-sosialt-arbeid>
- Furuset, I., & Everett, E. L. (2020). Masteroppgaven – hvordan begynne og fullføre (3.utg.). Universitetsforlaget
- Gómez-García, R., Alonso-Sangregorio, M., & Llamazares-Sánchez, M. L. (2020). Burnout in social workers and socio-demographic factors. *Journal of Social Work*, 20(4), 463-482. <https://doi.org/10.1177/1468017319837886>
- He, A. S., Phillips, J. D., Lizano, E. L., Rienks, S., & Leake, R. (2018). Examining internal and external job resources in child welfare: Protecting against caseworker burnout. *Child Abuse & Neglect*, 81, 48-59. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2018.04.013>
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press

- International Federation of Social Workers. (2014, juli). *Global definition of social work*. Hentet fra:
<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Isdal, P. (2017). *Smittet av vold: Om sekundærtraumatisering, compassion fatigue og utbrenthet i hjelperyrkene*. Fagbokforlaget
- Kinman, G., & Grant, L. (2022). Being 'good enough': Perfectionism and well-being in social workers. *The British Journal of Social Work*, 52(7), 4171-4188.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac010>
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. Springer Publishing Company
- Negi, N. J., Forrester, P., Calderon, M., Esser, K., & Parrish, D. (2019). We are at Full Capacity”: Social care workers persisting through work-related stress in a new immigrant settlement context in the United States. *Health and Social Care in the Community*, 27(5), e793-e801. <https://doi.org/10.1111/hsc.12802>
- Norsk Helseinformatikk. (u.å). *Utbrenthet*. Hentet 28. mars 2023 fra
<https://nhi.no/livsstil/egenomsorg/utbrenthet/>
- Olaniyan, O. S., Hetland, H., Hystad, S. W., Iversen, A. C., & Ortiz-Barreda, G. (2020). Lean on Me: A Scoping Review of the Essence of Workplace Support Among Child Welfare Workers. *Frontiers in Psychology*, 11, 287.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00287>
- Parlalis, S. K., & Christodoulou, P. (2018). Social welfare services staff burnout in Cyprus: Who is responsible? *International Journal of Social Welfare*, 27(3), 248-257. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12297>

- Ravalier, J. M. (2019). Psycho-social Working Conditions and Stress in UK Social Workers. *The British Journal of Social Work*, 49(2), 371-390.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy023>
- Sollum, A., Choi, J. M., & Stover, C. S. (2018). Development of trauma-informed self-care measure with child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 93, 108-116. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2018.07.008>
- Statens Arbeidsmiljøinstitutt & Nasjonal overvåkning av arbeidsmiljø og helse. (2019). *Emosjonelle krav*. Hentet fra:
<https://noa.stami.no/arbeidsmiljofaktorer/krav-kontroll-og-beloning/emosjonelle-krav/>
- Statens Arbeidsmiljøinstitutt. (2021). *Faktabok om arbeidsmiljø og helse 2021: Status og utviklingstrekk*. Hentet fra: <https://stami.brage.unit.no/stami-xmlui/handle/11250/2757495>
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: En innføring I kvalitative metoder*. (5.utg.). Fagbokforlaget.
- Tham, P. (2018). Where the need is greatest: A comparison of the perceived working conditions of social workers in Swedish metropolitan low, -middle-and high-income areas in 2003 and 2014. *Nordic Social Work Research*, 8(2), 185-200.
- Ylvisaker, S., & Rugkåsa, M. (2022). Dilemmas and conflicting pressures in social work practice. *European Journal of Social Work*, 25(4), 643-654.
<https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1954884>