

Når arbejdsvilkår udfordrer faglighed og trivsel

Psykisk arbejdsmiljø, forråelse og udbrændthed i socialt arbejde

Lulu Hjarnø, Glenna Schmidt, Heidi Fischer Eskildsen & Tanja Juul Mikkelsen

When working conditions challenge professionalism and well-being: Psychosocial work environment, workplace cynicism, and burnout in social work

How are workplace cynicism and burnout related to the psychosocial work environment of social workers? This article examines how social workers experience and respond to workplace cynicism and burnout under demanding working conditions. Drawing on the Job Demands-Resources (JD-R) model (Bakker & Demerouti, 2007) and Maslach's burnout model (Maslach, Jackson, & Leiter, 1997), the article analyses qualitative interviews (n=8) and survey data (n=263) from a regional study. The findings indicate that high caseloads, conflicting demands, unclear expectations, and emotional strain increase the risk of both emotional exhaustion and cynical reactions in interactions with citizens. Workplace cynicism is analytically understood as a collective coping strategy closely related to the dimensions of burnout, particularly exhaustion and depersonalisation, and as a work environment issue rather than an individual deviation. The article highlights the need for a shared professional language and organisational preparedness, in which supervision, clear frameworks, and collegial reflection support both well-being and professional integrity in social work.

Abstract

Hvordan hænger forråelse og udbrændthed sammen med socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø? Denne artikel undersøger, hvordan socialrådgivere oplever og håndterer forråelse og udbrændthed i lyset af arbejdsmæssige belastninger. Med afsæt i jobkrav-ressource-modellen (Bakker & Demerouti, 2007) og Maslach, Jackson og Leiters udbrændthedsmodel (1997) analyseres kvalitative interview (n=8) og spørgeskemadata (n=263) fra en regional undersøgelse. Fundene peger på, at høje sagstal, krydspres, uklare krav og følelsesmæssig belastning øger risikoen for både udmattelse og forråede reaktioner. Forråelse forstås her analytisk som en kollektiv mestringsstrategi, nært beslægtet med udbrændthedens dimensioner af udmattelse og kynisme – og som et arbejdsmiljøproblem snarere end individuel afvigelse. Artiklen peger på behovet for et fælles fagsprog og organisatoriske indsatser, hvor supervision, klare rammer og kollegial refleksion styrker både trivsel og faglig integritet i socialt arbejde.

Keywords: forråelse, udbrændthed, psykisk arbejdsmiljø, socialrådgivere, krydspres

Indledning

Socialrådgivning er en kompleks og krævende professionel praksis, der spiller en afgørende rolle i velfærdssystemet. Socialrådgivere arbejder med en bred vifte af borgere, herunder børn, familier, ældre, og personer med psykiske eller fysiske udfordringer. Deres arbejde indebærer ofte at navigere i komplekse sociale og juridiske systemer for at sikre borgerne den nødvendige støtte og hjælp.

Et markant kendetegn ved socialt arbejde er den høje grad af belastning, som arbejdet indebærer. Belastningen kan skyldes flere faktorer, såsom høje arbejdskrav, følelsesmæssigt krævende

borgerrelationer og bureaukratiske hindringer (Dencker-Larsen et al., 2024; Maddock, 2024; Dansk Socialrådgiverforening, 2024). For eksempel dokumenterer Moesby-Jensen (2025), at socialrådgivere ofte rapporterer høje sagstal, konstant tidspres og begrænset mulighed for pauser i deres daglige arbejde. Forskning viser da også, at socialrådgivere er blandt de mest stressede faggrupper og ofte oplever betydeligt pres, hvilket påvirker deres mentale og fysiske helbred (Maddock, 2024; Dansk Socialrådgiverforening, 2024). Blandt de mange høje krav til socialrådgiverne er forventningen om omfattende viden om sociale love og politikker, stærke kommunikations- og problemløsningsfærdigheder samt evnen til at håndtere et stort antal sager samtidigt. Dette kan føre til følelser af overvældelse og utilstrækkelighed (ibid). For nogle socialrådgivere kan det vedvarende pres resultere i kynisme og forræelse, som en gradvis proces, hvor man bliver mere rå og følelseskold i omgangen med borgerne (Carey, 2014; Birkmose, 2017). Det seneste årtis mediehistorier om udsatte borgere, der oplever forrået behandling i mødet med systemet, kan ses som en konsekvens af overvældelse, stress og udbrændthed hos frontmedarbejdere i socialt arbejde. Samlet set udgør dette en potentiel tikkende bombe under borgernes retssikkerhed såvel som socialrådgiverprofessionens faglighed og fastholdelse.

Formålet med undersøgelsen er at afdække, hvordan belastninger i socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø hænger sammen med fænomenerne udbrændthed og forræelse, og hvordan forræelse som begreb og fænomen forstås og opleves blandt socialrådgivere i praksis. Artiklen bidrager med ny empirisk viden om et underbelyst men aktuelt problemfelt i en dansk kontekst og viser, hvordan arbejdsmæssige belastninger kan skabe grobund for udbrændte og forræede reaktioner. Dette er væsentlig viden for at udvikle målrettede og forebyggende tiltag til gavn for både medarbejdernes trivsel, borgernes retssikkerhed og kvaliteten i sagsbehandlingen. Undersøgelsen bygger på et literaturstudie, kvalitative data (individuelle interviews og fokusgruppe) samt en spørgeskemaundersøgelse. Som teoretisk ramme anvendes jobkrav-ressource-modellen af Bakker & Demerouti (2007), som forklarer, hvordan ubalance mellem høje jobkrav og lave ressourcer kan føre til stress, udbrændthed og i nogle tilfælde forræelse.

Hvad ved vi om forræelse og udbrændthed i socialt arbejde?

Begrebet *forræelse* betyder: “det at gøre kynisk, grov eller brutal” (Den Danske Ordbog, 2020) og henviser til en proces, hvor man bliver tiltagende mere kynisk og brutal i sin måde at handle på. Det stammer fra et gammelt nordisk ord – norsk: *förråelse* og svensk: *förråelse* eller *avstumpning* – stærkt forbundet med begrebet ondskab og er i nyere tid blevet aktualiseret gennem psykolog Dorthe Birkmoses arbejde (2013; 2017; 2024). Hun beskriver forræelse som en overlevelsestrategi, hvor professionelle i forsøget på at håndtere afmagt og udmattelse udviser rå, kyniske og distancerede handlemåder: “*afvisninger, hånlighed, manipulation, ligegyldighed, straf, trusler, ignoreringer og skældud kan komme til at virke som logiske reaktioner – også for medarbejdere og ledere, der både ved bedre og ønsker at gøre det langt bedre*” (Birkmose, 2017, s. 55).

I en dansk kontekst er forskningen i forræelse endnu begrænset, og den eksisterende empiri er primært baseret på borgerperspektiver. Hjarnø et al. (2022) fandt fx, at næsten hver fjerde borger beskrev en forrået behandling i mødet med det sociale system, hvor de følte sig “*uretmæssigt ignoreret/overset, sanktioneret, mistænkeliggjort, afvist, latterliggjort/umyndiggjort eller skældt ud/irettesat*” (Hjarnø et al., 2022, s. 41), hvilket er i overensstemmelse med Birkmoses beskrivelser (2017). Tilsvarende peger et studie af Bømler (2019), der fokuserer på sygemeldte borgeres møde med jobcenteret, på, at borgere oplever at blive behandlet nedværdigende, mistænkeliggjort og truet i forløbet. Glintborg og Birkmose viser, hvordan borgere i neurorehabilitering oplever at blive umyndiggjort, talt ned til og behandlet som børn (Glintborg & Birkmose, 2018). Høilund og Juul (2015) har i deres undersøgelse fokus på udsatte borgeres krænkelsoplevelser i mødet med det sociale system.

Flere nyere begreber forsøger at indfange de følelsesmæssige belastninger, der kan føre til forråelse, herunder *moralsk stress*: en situation, hvor man er forhindret i at gøre det, man ved er rigtigt (Isdal, 2018; Vaaben et al., 2023), *omsorgstræthed*, der bredt forstået refererer til en belastningstilstand, der kan opstå efter langvarig empatisk involvering i omsorgsarbejde (Sparre et al., 2023) og krydspres, hvor socialrådgiveren står over for modstridende krav mellem faglighed og systemets krav (Dencker-Larsen et al., 2024; Lipsky, 2010; Christensen, 2021). Disse fænomener knyttes ofte til belastende arbejdsvilkår i velfærdsarbejdet. Centralt i denne sammenhæng står også begrebet udbrændthed, der i forskningen er nært forbundet med forråelse, særligt gennem dimensionen kynisme.

Teoretisk ramme

For at forstå hvordan belastende arbejdsvilkår kan føre til udbrændthed og forråelseslignende reaktioner, tager denne undersøgelse afsæt i jobkrav-ressource-modellen (Job Demands-Resources, JD-R), udviklet af Bakker og Demerouti (2007). Modellen tilbyder en overordnet forklaringsramme for, hvordan vedvarende ubalance mellem jobkrav og jobressourcer kan udløse en belastnings- og nedslidningsproces, hvor medarbejdere gradvist udtrættes og risikerer at udvikle udmattelse og kynisme i forhold til både arbejdet og dets målgrupper (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Taris, 2014). Kynisme forstås som en følelsesmæssig og mental distance til kerneopgaven – en reaktion, der kan ses som en analytisk bro til forråelse.

Denne forståelse lægger sig tæt op ad Maslach, Jackson og Leiters (1997) tredimensionelle udbrændthedsbegreb, hvor udbrændthed defineres som følelsesmæssig udmattelse, depersonalisering/kynisme og reduceret faglig effektivitet. Især depersonalisering ses som nært beslægtet med forråelse i dets interpersonelle form, hvor relationen til borgeren distanceres og professionaliteten udhules. WHO har i ICD-11 anerkendt udbrændthed som et arbejdsrelateret fænomen, mens Sverige siden 2005 har haft diagnosen 'utmattningssyndrom' for stressrelaterede psykiske symptomer (SBU, 2014, s. 41).

I JD-R-modellen forstås jobkrav som de fysiske, psykiske, sociale eller organisatoriske aspekter af et job, som kræver vedvarende indsats og derfor kan være forbundet med omkostninger som fx stress, udmattelse eller konflikt, mens jobressourcer kan bestå af kollega- og ledelsesstøtte, autonomi/indflydelse og mulighed for restitution (Bakker & Demerouti, 2007). Ressourcer fungerer beskyttende, men fraværet af dem kan forstærke kravenes skadelige virkning og accelerere risikoen for både udbrændthed og kynisme eller forråelseslignende reaktioner. Modellen suppleres af en arbejdsmiljøretlig forståelse af psykiske belastninger. Bekendtgørelsen om psykisk arbejdsmiljø (BEK nr. 605 af 29/06/2026) peger på højt arbejdstempo, modstridende krav og følelsesmæssige belastninger som centrale risikofaktorer, mens Arbejdstilsynets vejledning (Vejledning om psykisk arbejdsmiljø nr. 10217 af 09/12/2025) beskriver konsekvenser som langvarig stress, udbrændthed og emotionel distancering, men fremhæver samtidig ressourcer som social støtte, indflydelse og meningsfuldhed som afgørende beskyttelsesfaktorer. Endelig peges der på vold og trusler fra borgere som et yderligere aspekt af arbejdsmiljøet, der kan accelerere udviklingen af udbrændthed og forråelse. I denne artikel fokuserer vi primært på de tre førstnævnte arbejdsmiljøfaktorer: højt arbejds tempo, uklare krav og følelsesmæssig belastning, da det var dem, vores data tydeligst udpegede som problematiske. Vi vender dog tilbage til de øvrige faktorerets betydning i diskussionen.

Vi anvender desuden Lipskys (2010) teori om krydspres og Astvik, Melin og Allvins (2013) begreb om afværgemekanismer. Når socialrådgivere befinder sig i spændingsfeltet mellem organisatoriske krav og borgernes behov i en situation præget af begrænsede ressourcer, kan det udfordre deres faglige dømmekraft og handlemuligheder. Afværgemekanismer som compensation, kravreduktion, tilbagetrækning, modstand ('voice') og fratræden ('exit') fungerer her som strategier til at håndtere presset.

Tilsammen udgør JD-R-modellen, Maslachs udbrændthedsmodel, arbejdsmiljølovgivningens forståelse af psykiske belastningsfaktorer samt perspektiver på krydspres og afværgemekanismer den analytiske ramme for undersøgelsen. Denne ramme forankrer analysen i en bredere arbejds-miljøfaglig kontekst.

Metode

Undersøgelsen er tilrettelagt som et 'mixed methods' studie med en eksplorativ sekventiel design-tilgang, hvor kvalitative og kvantitative metoder kombineres for at opnå en nuanceret forståelse for sammenhængen mellem forrælse, udbrændthed og socialrådgiveres psykiske arbejdsmiljø. Konkret indledte vi undersøgelsen med den kvalitative del for at indfange socialrådgivernes oplevelser og perspektiver i dybden, hvilket er i tråd med undersøgelsens fænomenologiske udgangspunkt, hvor vi anvendte eidetisk reduktion for at indkredse essensen af oplevelser med forrælse og relaterede fænomener som kynisme og moralsk stress (Zahavi, 2001). Den kvalitative del blev gennemført i to trin i efteråret 2023 og med socialrådgivere, der alle havde erfaring fra myndighedsudøvelse i forskellige kommunale enheder. Først blev der gennemført seks individuelle interviews for at indsamle beskrivelser af rådgivernes oplevelser uden indflydelse fra andre deltagere. Denne indledende fase sikrede, at erfaringerne blev udfoldet i et undersøgende rum, hvor hver deltager kunne beskrive sine oplevelser i eget tempo og med fokus på de aspekter, de fandt betydningsfulde. Dernæst blev der afholdt to fokusgruppeinterviews med en gruppe af tre rådgivere. Fokusgrupperne blev placeret som næste trin for at skabe et fælles refleksionsrum, hvor oplevelser kunne diskuteres, sammenholdes og varieres gennem dialog. Zahavi (2001) fremhæver, at fænomenologisk analyse indebærer en systematisk udforskning af, hvordan et fænomen kan fremtræde forskelligt afhængigt af perspektiv og sammenhæng. Fokusgrupperne gjorde det derfor muligt at frembringe nye nuanceringer og alternative forståelser, som ikke nødvendigvis opstår i individuelle interviews. Kombinationen af individuelle interviews og fokusgruppeinterviews giver dermed en fænomenologisk sammenhængende og metodisk tilgang, hvor både dybde, variation og refleksiv udfoldelse indgår i undersøgelsen.

Alle interviews blev optaget, transskriberet og analyseret efter Giorgi & Giorgis (2003) fænomenologiske metode, der følger fire trin: 1) gennemlæsning af materialet for at få en helhedsforståelse, 2) identificering af meningsenheder i interviewteksterne, 3) transformering af disse enheder til mere abstrakte kategorier og begreber, og 4) formulering af en samlet essens eller forståelse på henholdsvis mikro-, meso- og makroniveau. Denne kvalitative indsigt dannede fundament for den efterfølgende kvantitative del. Fx blev de kvalitative fund anvendt eksplorativt til at udvikle nogle af spørgsmålene i spørgeskemaets første del om forrælse, bl.a. i udvælgelsen af hvilke ord der skulle indgå i listen i tabel 1 samt udvælgelsen af faktorer af betydning for forekomsten af forrælse i tabel 2.

Den kvantitative del bestod af en spørgeskemaundersøgelse, der blev gennemført regionalt. Via Dansk Socialrådgiverforening udsendte vi i foråret 2024 elektronisk et link til spørgeskemaet til alle socialrådgivere i Region Syddanmark. I alt besvarede 263 socialrådgivere hele eller dele af spørgeskemaet (svarprocent 9,5 %). Skemaet omfattede 168 spørgsmål, herunder 13 spørgsmål fra Copenhagen Burnout Inventory (CBI), som måler arbejdsrelateret og klient-/borgerrelateret udbrændthed (Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø [NFA], u.å.; Kristensen et al., 2005). Derudover indeholdt det en række spørgsmål udviklet specifikt til at belyse socialrådgivernes forståelse af forrælse samt deres oplevelse af, hvilke faktorer der har betydning for forekomsten af forrælse. Fx blev respondenterne bedt om at vurdere, i hvor høj grad forskellige udvalgte beskrivelser af adfærd (*behandle borger dårligt med vilje, latterliggøre borger, mangle empati m.fl.*) lå tæt på deres egen forståelse af forrælse i socialt arbejde. Disse blev vurderet på en skala fra *i høj grad* til *slet ikke* samt *ved ikke*, og alle respondenter tog stilling til hver af de præsenterede beskrivelser.

Ligeledes skulle de vurdere betydningen af 19 potentielle risikofaktorer for forråelse (fx *højt sagstal, dårlig ledelse, omsorgstræthed, personalemangel* m.fl.) på en skala fra *ingen betydning* til *stor betydning*. Fordi alle deltagere tog stilling til alle faktorer, præsenteres disse resultater som procentfordelinger fremfor gennemsnit. En bortfaldsanalyse indikerede kun mindre demografiske forskelle mellem respondenter og ikke-respondenter – respondenterne var gennemsnitligt en anelse ældre og mere erfarne end populationen, hvilket potentielt kan påvirke fortolkningen af forråelses-oplevelser, idet fx mere erfarne rådgivere muligvis har udviklet særlige strategier til at håndtere belastninger (jf. Hakanen & Bakker, 2017).

Data fra spørgeskemaet blev primært analyseret deskriptivt. Vi beregnede frekvenser og procentfordelinger for de centrale spørgsmål, herunder CBI-spørgsmålene om udbrændthed. Arbejdsrelateret vs. borgerrelateret udbrændthed blev sammenlignet som en indikator for risikoen for udvikling af kynisme og forråelse (Nielsen, 2020). Fortolkningen af CBI-resultaterne tog udgangspunkt i det standardiserede scoringssystem (NFA, u.å.), som inddeler udbrændthedsniveauer i kategorier (fx *ingen tegn på udbrændthed, symptomer på udbrændthed, bør gøre noget ved osv.*). Disse kategorier blev anvendt til at klassificere respondenternes udbrændthedsniveau, uden at deltagerne selv fik personlig feedback herom. Optællinger som disse anvendes ikke til statistisk generalisering, men til at skabe overblik over proportioner og mønstre. Kombinationen af metoder muliggør triangulering og giver både bredde og dybde i forståelsen af fænomenet (Creswell & Plano Clark, 2018).

Analyse

I det følgende præsenteres analysen af undersøgelsens fund med udgangspunkt i de kvalitative indsigter, hvorefter de kvantitative resultater inddrages for at kontekstualisere og understøtte mønstrene fra interviewmaterialet. Analysen er struktureret tematisk omkring tre centrale arbejdsmiljøfaktorer: 1) stor arbejdsmængde og tidspres, 2) uklare eller modstridende krav, og 3) høje følelsesmæssige krav. Disse tre faktorer afspejler den teoretiske ramme for analysen.

Stor arbejdsmængde og tidspres

Både interviewpersonerne og spørgeskemadeltagere peger på arbejdspress, herunder høje sagstal, mange bureaukratiske opgaver og generelt tidspres, som en væsentlig årsag til belastning. I fokusgruppeinterviewene blev det tydeligt, hvordan en overvældende mængde 'skal-opgaver' og stramme tidsfrister dræner medarbejderne for energi og svækker deres empati i arbejdet med borgerne. En socialrådgiver illustrerede spændingen mellem faglighed og effektivitet på følgende måde:

"Jeg synes, når vi skal gennemgå, hvad vi skal tale om med borgeren, så prøver jeg at spørge: 'Er der noget, du gerne vil have på dagsordenen?'... Og så sidder man jo nogle gange nærmest og håber: 'Bare du ikke siger noget...' Og det er jo frygteligt, sådan skal det ikke være. Men sådan er realiteten nogle gange."

Dette citat fremhæver, hvordan tidspreset kan tvinge rådgiveren til (modvilligt) at prioritere effektivitet frem for borgerens inddragelse, en konflikt, der ifølge Lipsky (2010) udgør et krydspres for frontmedarbejdere. Situationen, hvor socialrådgiveren 'håber' på en tavs borger, illustrerer, at tiden ikke slår til, og at det socialfaglige skøn indskrænkes af organisatoriske krav. En socialrådgiver beskrev i forlængelse heraf, hvordan det konstante tidspres føles fysisk og psykisk udmattende: *"Man føler sig lidt brændt ud i alle de 'skal-ting' på en sag, som jo i sidste ende går ud over borgeren."*

Udtalelsen peger på, hvordan den vedvarende arbejdsbyrde ikke blot belaster socialrådgiveren i forsøget på at leve op til interne krav og dokumentation, men også går ud over borgerne; det vil sige, at når socialrådgiveren føler sig brændt ud går det ud over omsorgen. Ifølge Maslach, Schau-

feli og Leiters udbrændthedsmodel (2001) sker der her en form for depersonalisering, hvor borgeren risikerer at blive mødt med mindre nærvær eller ligefrem ligegyldighed, fordi rådgiveren af nødvendighed må slække på engagementet. Med andre ord oplever socialrådgiveren et krydspres mellem at håndtere en stor sagsbunke med administrative krav og samtidig yde en meningsfuld indsats for den enkelte borger. Denne konstante spænding begrænser frontmedarbejderens handlefrihed (Lipsky, 2010), og vores data antyder, at konsekvensen kan blive, at nogle distancerer sig følelsesmæssigt fra borgerne som en slags nødbremse.

Flere informanter beskriver netop, at når de er hårdt pressede, kan der ske en gradvis forandring i mødet med borgerne. Som en fokusgruppedeltager sagde:

“Når det går rigtig stærkt, begynder vi at ‘skære hjørner’ i omgangen med borgerne eller bliver kort for hovedet, simpelthen fordi overskuddet er væk.”

Denne beskrivelse illustrerer, hvordan udtømning af ressourcer i en travl arbejdsdag kan føre til, at medarbejdere handler mere kontant og mindre empatisk – ikke på grund af manglende vilje, men som en følge af belastning. I lyset af JD-R-modellen kan dette forstås som et udslag af en ubalance mellem høje jobkrav og utilstrækkelige ressourcer (Bakker & Demerouti, 2007). Når den følelsesmæssige udmattelse bliver konstant, søger rådgiveren at beskytte sig selv ved at reducere den følelsesmæssige investering i borgeren. Det svarer til Maslach, Schaufeli og Leiters udmattelsesdimension (2001), hvor medarbejderen trækker sig følelsesmæssigt for at undgå yderligere nedslidning.

De kvalitative fund understøttes af spørgeskemadata (tabel 2), idet over halvdelen (55%) af de adspurgte socialrådgivere angiver, at et højt sagstal har “stor betydning” for “forekomsten af forråelse i dit arbejde”, og næsten halvdelen (47 %) peger på personalemangel som en forråelsesfaktor af “stor betydning.” Disse kvantitative mønstre stemmer overens med de kvalitative fund: Når socialrådgivere er overbelastede og konstant bagud på tid, øges risikoen for kynisme og hårdhed i mødet med borgerne.

Uklare eller modstridende krav i arbejdet

Et andet gennemgående tema, der træder frem i analysen af de kvalitative data, er oplevelsen af uklare, modsatrettede eller meningsløse krav i arbejdet. Dette viser sig fx, når politiske initiativer, bureaukratiske regler eller ledelsesmæssige signaler ikke harmonerer med socialfaglige værdier og skøn. Flere socialrådgivere giver udtryk for, at sådanne modsatrettede krav skaber stor frustration og kan føre til moralsk stress. En socialrådgiver beskriver fx, hvordan økonomiske sparekrav bliver skubbet ned gennem systemet:

“Vi bliver presset helt fra toppen og ned, og det øger arbejdspresset – vi skal hurtigere presse borgere ud i en eller anden form for aktivering. Ikke for deres skyld, men for systemets skyld.”

Dette citat understreger, at arbejdet bliver styret af systemets behov frem for borgerens, hvilket forvandler relationsarbejdet til en form for instrumentalisering. Hvis kravene ovenfra ikke stemmer overens med det sociale formål, kan det føre til oplevelser af afmagt hos socialrådgiverne. En anden socialrådgiver fremhæver, hvordan lovgivningsmæssige rammer kan begrænse det faglige arbejde:

“Vi er så begrænsede i vores måde at kunne være i relation med borgeren på, fordi vi har så mange lovgivningsmæssige krav, der dikterer, hvad vi skal snakke med dem om.”

Dette udsagn illustrerer, at fastlagte regler kan hindre den fleksibilitet og individuelle tilpasning, socialrådgiveren tilstræber i mødet med borgeren. Begge citater peger på, hvordan organisatoriske og lovmæssige krav skaber et krydspres, der kan kompromittere rådgiverens faglige handlerum og oplevelse af mening. *“Det giver ikke sammenhæng og mening, når vores kerneopgave er at hjælpe borgeren”*, forklarer en erfaren rådgiver med henvisning til visse nye udmeldinger ’oppefra.’ Vedkommende oplevede, at politisk initierede tiltag skulle finansieres gennem indsatser, der reelt gik ud over borgerne, og at denne konflikt mellem egne faglige værdier og de modsatrettede krav ovenfra gjorde arbejdet meningsforstyrrende. *“Man bliver nødt til at finde en vej ud af det, ellers må man gøre op med sig selv, om det er det, man kan blive ved med,”* fortsatte hun, og antydede dermed, at hvis meningsløsheden får lov at dominere, overvejer man måske at forlade jobbet. Her ser vi et eksempel på en *afværgemekanisme* af mere drastisk karakter, svarende til det, Astvik et al. (2013) kalder *‘exit’*, hvor medarbejderen trækker sig helt fra arbejdet som konsekvens af vedvarende krydspres.

Et andet eksempel, som diskuteres i fokusgrupperne, er oplevelsen af interne modsætninger i organisationens kultur og retningslinjer. En fokusgruppeinformant beskriver, hvordan hendes leder på et tidspunkt italesatte et lavt serviceniveau: *“Vores jobcenterchef sagde ‘her sagsbehandler vi langsomt’*,” hvilket for hende er udtryk for, at forrælsen *“sniger sig ind i kulturen.”* Hun forklarer, at det at blive bedt om at *“sidde på hænderne”* og bevidst trække sagsbehandlingen i langdrag frem for at hjælpe borgeren hurtigt, strider imod både hendes faglige værdier og hurtighedsprincippet som forvaltningsretligt princip. For hende opleves det som en form for institutionaliseret forrælse. Denne fortælling illustrerer, hvordan uformelle organisatoriske normer kan skabe indre dilemmaer, moralsk stress og krydspres hos medarbejderne. Som en anden fokusgruppeinformant formulerer det: *“Skal vi arbejde effektivt for borgernes bedste, eller skal vi bevidst sænke tempoet?”*. Nogle reagerer med intern kritik eller *‘voice’*; de påtaler det urimelige i situationen over for kolleger eller ledere, mens andre måske resignerer og følger de meningsløse instrukser udadtil, men udvikler kynisme indadtil. Begge reaktionsmønstre kommer til udtryk i vores kvalitative data.

De kvantitative data antyder, at uklare og modstridende krav også anerkendes som en udfordring, om end de ikke rangerer helt så højt som arbejdsmængde i respondenternes prioritering. I spørgeskemaet (tabel 2) bliver der fx spurgt ind til betydningen af forskellige strukturelle og organisatoriske forhold. Her er det bemærkelsesværdigt, at mere tekniske eller formelle rammer ikke bliver tillagt større betydning for forrælse af flertallet. Over halvdelen (51 %) svarer, at IT-systemers begrænsninger *ingen betydning* har for forrælse, og 27 % mener heller ikke, at processuelle krav i lovgivningen i sig selv bidrager til forrælse. Dette betyder dog ikke, at formelle rammer ingen rolle spiller, men det tyder på, at socialrådgiverne i højere grad placerer årsagen til forrælse i det nære arbejdsmiljø – såsom arbejdspress, ledelse og kultur – frem for i de formelle ydre krav. Med andre ord opleves det oftere som et problem, hvis uformelle krav og arbejdskultur er modsætningsfyldte. Hvis ledelsen på den ene side taler om god borgerbetjening og etik men på den anden side implicit belønner en kynisk praksis (som illustreret ovenfor), opstår der et krydspres, der kan slide på medarbejdernes moralske kompas. Vores analyse peger på, at gentagen eksponering for sådanne modsigelser kan lede til en gradvis normalisering af forrælse; man vænner sig til, at *“sådan gør vi bare”*, selvom det strider imod ens oprindelige intentioner.

Teoretiske perspektiver peger på, at når arbejdet er præget af høje krav, værdikonflikter og begrænsede ressourcer, øges risikoen for stress og udbrændthed. For nogle kan dette udvikle sig til en følelsesmæssig tilbagetrækning eller kynisme som en måde at håndtere vedvarende belastninger på (Bakker & Demerouti, 2007; Maslach & Leiter, 2016).

Høje følelsesmæssige krav og omsorgstræthed

Den tredje centrale faktor er de følelsesmæssige krav forbundet med socialt arbejde. Socialrådgivere konfronteres dagligt med borgere i svære livssituationer som psykisk syge, misbrugere, udsatte

familier osv., hvilket kræver en stor emotionel indsats i form af indlevelse, tålmodighed og mental robusthed. Vores kvalitative data vidner om, at det kontinuerlige arbejde med borgere i svære livssituationer kan føre til følelsesmæssig udmattelse og omsorgstræthed. Som en socialrådgiver forklarer: *“Det kan godt være drænende i længden,”* med henvisning til de mange svære borgerhistorier, hun skulle rumme. Hun og flere kolleger beskriver, hvordan de, trods et stærkt engagement, af og til må *“trække følelserne tilbage”* eller benytte sort humor for at kunne fortsætte i jobbet. En socialrådgiver indrømmer: *“Vi skal jo kunne grine af nogle ting for at overleve ... det er jo et pusterum, men det er også på grænsen til forråelse.”* Hun tilføjer, at hun *“ikke nødvendigvis er stolt af det”*, hvorefter hun uddyber, at denne fælles galgenhumor i personalestuen giver et kortvarigt frirum, hvor man kan *“få læsset af ... og så er vi videre.”* Denne form for sort humor kan ses som en social afværgek mekanisme: en måde at håndtere de høje følelsesmæssige krav på ved kortvarigt at distancere sig fra alvoren. Informanterne understreger dog, at det ikke betyder, at de er blevet ufølsomme eller ligeglade med borgerne: *“Det handler så sandelig ikke om, at jeg er ligeglad, men ... nogle ting kan være så surrealistiske, at man nærmest kommer til at grine af det,”* forklarer en erfaren socialrådgiver. Hendes pointe er, at når man igen og igen står magtesløs over for tragiske eller groteske situationer, kan en kynisk reaktion, såsom latter eller skuldertræk, indfinde sig automatisk som en psykologisk forsvarsmekanisme, ikke fordi man mangler empati, men fordi man simpelthen er overvældet. En socialrådgiver opsummerer den centrale problematik meget tydeligt:

“Man bruger sig selv rigtig meget, ... Og så er det netop, at man måske hurtigere kommer ud i den her omsorgstræthed, eller man føler sig lidt brændt ud i alle de ‘skal-ting’ på en sag, som jo i sidste ende går ud over borgeren.”

Dette er i overensstemmelse med JD-R modellen om jobkrav; når følelsesmæssig udmattelse bliver vedvarende, kan det føre til reaktioner, der ligner forråelse, hvor medarbejderen kortvarigt trækker sig følelsesmæssigt.

Spørgeskemaundersøgelsen (tabel 2) bekræfter, at følelsesmæssig belastning og omsorgstræthed er udbredte fænomener. Godt 47 % af socialrådgiverne vurderer, at omsorgstræthed, følelsen af ikke at have mere at give, i høj grad bidrager til forråelse. Ligeledes peger en betydelig andel på, at høje følelsesmæssige krav i arbejdet øger risikoen for forråelse (dette aspekt er i praksis tæt forbundet med arbejdet med borgere i svære livssituationer og den afmagt, der kan følge med). CBI-målingerne af udbrændthed (tabel 3 og 4) giver et kvantitativt indblik i den følelsesmæssige udmattelse og viser, at over en tredjedel (38 %) af de adspurgte angiver, at deres arbejde i *høj* eller *meget høj grad* udmatter dem følelsesmæssigt, og omkring hver tredje føler sig ofte eller altid udkørt efter arbejdsdagen.

Ser vi specifikt på borgerrelateret udbrændthed, svarer 28 % at de i *høj* eller *meget høj grad* giver mere, end de får igen i arbejdet med borgerne, og medregner vi kategorien *delvist*, stiger andelen til hele 55 %. Med andre ord oplever over halvdelen af respondenterne, helt eller delvist, at samspillet med borgerne tærer mere på dem, end det giver dem noget. Dette harmonerer med, at 14,5 % (knap hver syvende) i *høj* eller *meget høj grad* føler, at arbejdet med borgerne er belastende – en andel der overstiger halvdelen, når svarene *delvist* medregnes. Samme tendens ses på spørgsmålet om fremtiden, hvor 16 % af socialrådgiverne angiver, at de *altid* eller *ofte* bekymrer sig for, hvor længe de orker at blive ved med at arbejde med mennesker, og yderligere ca. 29 % gør det i *nogen grad* (samlet 45 % inkl. *delvist*). Disse tal indikerer en betydelig grad af følelsesmæssig slitage. Det er netop under sådanne omstændigheder, hvor medarbejderen er psykisk udmattet, at risikoen for kynisme og forråelse for alvor er til stede. Når man er konstant træt og måske allerede lidt kynisk indstillet, kan empatien svinde, og det bliver sværere at mobilisere den mentale kapacitet til at møde hver borger med frisk energi og omtanke (Bakker & Demerouti, 2007; Maslach & Leiter, 2016).

Sammenhængen mellem udbrændthed og forråelse

En gennemgående pointe i vores fund er, at udbrændthed og forråelse hænger tæt sammen som to sider af samme problemkompleks. Vores data underbygger antagelsen om en ond cirkel, hvor et belastet psykisk arbejdsmiljø kan føre til udbrændthed hos socialrådgiverne, hvilket igen kan af føde forrået adfærd over for borgerne, og denne forråelse kan yderligere forstærke medarbejderens oplevelse af stress og meningsløshed. I tråd med Maslachs udbrændthedsmodel (Maslach et al., 1997) fandt vi, at dimensionen kynisme/depersonalisering er særlig relevant. Når socialrådgiveren bliver følelsesmæssigt udmattet og begynder at distancere sig fra de borgere, vedkommende skal hjælpe, kan det forstås som et udtryk for både udbrændthed og en begyndende forråelse. Flere interviewudsagn illustrerer dette krydsfelt, fx fortællingen om kollegaen, der siger: *“du er ikke blevet ligeglad endnu”* til en nyuddannet rådgiver, hvilket indikerer en kulturforståelse af, at kynisme næsten er en naturlig følge af tilstrækkeligt mange år på posten. Samtidig ser vi i spørgeskema-dataene, at mange rådgivere befinder sig i en tilstand af begyndende eller decideret udbrændthed. Ifølge CBI-kategoriseringen (tabel 4) havde kun omkring 23 % af de adspurgte *ingen tegn på udbrændthed*, mens næsten halvdelen udviste moderate symptomer og ca. 10 % kunne klassificeres som alvorligt udbrændte, der *straks bør søge hjælp til at ændre deres arbejdssituation*. Samlet set rapporterer knap 77 % således mindst en vis grad af arbejdsrelateret udbrændthed, hvilket er alarmende og understreger behovet for forebyggende indsatser, da udbrændte medarbejdere er i risiko for at udvikle forråede reaktionsmønstre.

Vores kvalitative fund viser således, hvordan de samme faktorer: høje krav, afmagt og følelsen af utilstrækkelighed både kan føre til udbrændthed og aktivere afværgemekanismer såsom følelsesmæssig eller kynisk tilbagetrækning (hvilket er kimen til forråelse), opråb ('voice'), eller overvejelser om at forlade arbejdet ('exit'). Fælles er, at når arbejdsmiljøet belaster over evne, aktiveres en form for psykisk forsvar. Forråelse kan således ses som den udbrændte socialrådgivers 'indre rustning': en hård skal, man ubevidst tager på for at orke sit arbejde trods alt.

I lyset af dette kan man også vende problemstillingen om: Hvis man formår at forbedre det psykiske arbejdsmiljø og nedbringe udbrændthed, kan man potentielt forebygge forråelse. Vores data indikerer, at indsatser rettet mod at reducere arbejdsmængden, skabe klarhed i krav/rollefordeling og støtte medarbejderne i de følelsesmæssige belastninger (fx supervision, kollegial sparring) kan have dobbelt gavnlige effekter. Dels vil socialrådgiverne trives bedre og bevare deres engagement, dels vil borgerne møde mere nærværende og empatiske professionelle. Vi vender tilbage til disse perspektiver i diskussionen, men allerede her står det klart, at udbrændthed og forråelse ikke kan ses isoleret, de må forstås og håndteres i sammenhæng som et kombineret symptom på et krydspreset arbejdsliv i frontlinjen af velfærdssystemet.

Diskussion

Formålet med undersøgelsen er at afdække, hvordan belastninger i socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø hænger sammen med fænomenerne udbrændthed og forråelse, og hvordan forråelse som begreb og fænomen forstås og opleves blandt socialrådgivere i praksis. Vores fund peger på, at fænomenet forråelse er uløseligt forbundet med arbejdsbetingelserne og kan, som foreslået af Bakker og Demeroutis jobkrav-ressource-model (2007) og Maslach, Schaufeli og Leiters (2001) klassiske 'burnout'-model, forstås som nært beslægtet med udbrændthedens dimensioner: følelsesmæssig udmattelse og især kynisme. Vi fandt, at omkring halvdelen af de adspurgte socialrådgivere oplever betydelig udmattelse, og at et stort flertal genkender forråelsens karakteristika – fx kyniske eller ufølsomme reaktioner – som en risiko i deres arbejde. I tråd med undersøgelser, der dokumenterer et belastet psykisk arbejdsmiljø med højt arbejdspress, stress og negative hændelser, underbygger vores resultater, at forråelse i høj grad ikke bør opfattes som en individuel moralsk karakterbrist hos enkelte 'udsatte' medarbejdere, men snarere som et symptom på et belastet arbejds-

miljø (Vaaben et al., 2023; Dansk Socialrådgiverforening 2024). Samtidig viser Moesby-Jensen (2025) i en landsdækkende undersøgelse (n≈2.000), at der er en markant ubalance mellem krav og ressourcer i socialrådgiveres arbejde og et udtalt behov for tydelig ledelsesstøtte, supervision og bedre ressourcefordeling – fund, der går hånd i hånd med vores resultater.

Det er vigtigt at fremhæve, at denne konklusion ikke blot følger af definitionerne på udbrændthed og forrælse – som i forvejen indikerer overlap på kynismedelen – men udspringer af kombinationen af vores kvantitative og kvalitative data. Hvor tidligere studier mest har dokumenteret, at socialrådgivere enten bliver udbrændte eller at borgere oplever forrælse, bidrager vores undersøgelse med en integreret forståelse af, hvordan og hvorfor disse fænomener hænger sammen i praksis. Vi viser fx, at socialrådgiverne selv er bevidste om risikoen for at blive forrået under pres, og vi kobler deres egne udsagn om arbejdskultur og følelsesliv med de hårde data om arbejdsmængder, stressniveauer og symptomer. Denne kombination af indre oplevelser og ydre indikatorer er central. I praksis er forrælse samtidig ved at blive et fagligt begreb, der drøftes åbent i refleksionsrum og kollegiale fora i beslægtede velfærdsprofessioner. Det bryder tabuet og muliggør kollegial støtte men løser ikke alene de bagvedliggende organisatoriske årsager.

Som én socialrådgiver sagde: *“Vi fik anerkendelse udefra, man kunne se, at det ikke er os, der er for-kerte, og det hjalp; men der skete også nogle organisatoriske ændringer, før jeg for alvor fik ro i maven igen.”* Med andre ord: et fælles sprog og øget bevidsthed om forrælse er nødvendigt men ikke tilstrækkeligt til at forebygge forrælse, hvis arbejdsvilkårene forbliver de samme, hvilket stemmer overens med nyere arbejdsmiljøforskning, der viser, at organisatoriske interventioner har størst effekt på psykosociale problemer, mens individfokuserede tiltag har begrænset effekt alene (Kjærgaard et al., 2025).

Denne pointe understreger jobkrav-ressource-modellen. Når de jobmæssige krav konsekvent overstiger de tilgængelige ressourcer, vil selv engagerede medarbejdere før eller siden bukke under for stress og potentielt udvikle negative mestringsstrategier (Bakker & Demerouti, 2007). Vores studie demonstrerer netop denne dynamik i en socialfaglig kontekst.

Beslægtede begreber: Omsorgstræthed og moralsk stress

Et væsentligt diskussionspunkt er at placere forrælse i landskabet af beslægtede begreber. I de senere år er der opstået en skov af termer inden for omsorgs- og velfærdsprofessionerne, der forsøger at indfange de følelsesmæssige omkostninger ved arbejdet. Begreber som omsorgstræthed og moralsk stress går igen i litteraturen om belastninger blandt frontpersonale, og de overlapper delvist med forrælse. Vores analyse indikerer imidlertid, at der er behov for en begrebsmæssig oprydning, så vi undgår unødigt forvirring mellem disse fænomener.

Omsorgstræthed dækker over den dybe empatitræthed og følelsesmæssige nedslidning, der kan ramme professionelle efter langvarig eksponering for andres lidelse. Typisk bruges begrebet om tilstande, hvor hjælperen bliver psykisk overbelastet af at drage omsorg, fx sygeplejersker eller pædagoger i ældreplejen (Sparre et al., 2023). Omsorgstræthed kan i praksis medføre nogle af de samme symptomer som forrælse, især hvad angår udmattelsesdimensionen. Forskellen er, at omsorgstræthed ikke nødvendigvis indebærer udvikling af kynisme eller bevidst afstandtagen til borgerne. Det er primært en udmattelsesreaktion, mens forrælse også omfatter destruktive mestringsstrategier og ændret adfærd over for borgerne. Man kan sige, at omsorgstræthed potentielt er et forstadium til forrælse, en advarsel om, at bægeret er ved at flyde over, men hvor den professionelle endnu ikke har givet efter ved at blive kynisk. Hvis der i dette stadium sættes ind med fx supervision, psykosocial støtte eller reduktion af arbejdspress, kan forrælse måske forebygges. Sundhedsstyrelsen (2023) fremhæver netop behovet for at støtte medarbejdere i tide, så omsorgstræthed ikke udvikler sig til forrælse.

Moralsk stress som fænomen opstår, når medarbejdere ved, hvad der fagligt og etisk set burde gøres for borgeren, men forhindres i at handle derefter på grund af ydre omstændigheder, fx regler, ressourcemangel eller organisatoriske prioriteringer (Jameton, 1984). Dette kan beskrives som en intern konflikt og frustrationstilstand mellem professionelle idealer og de faktiske muligheder for at handle i praksis, mens forrælse kan forstås som en mulig adfærdsmæssig følge, når vedvarende frustration og konfliktræthed udvikler sig til kyniske eller distancerende handlemåder. Empirisk forskning peger på, at moralsk stress kan få alvorlige konsekvenser. Vaaben et al. (2023) dokumenterer eksempelvis, hvordan vedvarende moralsk stress fungerer som en central push-faktor, der kan få ansatte i bl.a. social- og omsorgsfag til at overveje et 'exit' fra deres job. Denne dynamik genfindes i vores kvalitative materiale, hvor socialrådgiverne beskriver frustrationer over at skulle træffe beslutninger, som de fagligt ikke kunne stå inde for. Beskrivelserne peger på moralsk stress, idet de illustrerer, hvordan sådanne beslutninger skabte følelser af afmagt og distance til arbejdet. Vores fund tyder på, at moralsk stress i vores kontekst kan fungere som katalysator for forrælse. Når rådgiverens faglige dømmekraft udfordres af systemets krav og begrænsninger, kan det skabe moralsk stress og afmagt, som over tid kan øge risikoen for kyniske, distancerende eller forrædede handlemåder. Sådanne reaktioner kommer til udtryk hos den enkelte, men skal ikke forstås som udtryk for ondsindethed eller som den enkeltes ansvar. De kan derimod ses som forsøg på at beskytte sig mod vedvarende belastninger, hvis forebyggelse og håndtering samtidig må forstås som et organisatorisk ansvar.

Samlet peger analysen på, at omsorgstræthed og moralsk stress ikke bør forstås som synonymmer for forrælse, men som beslægtede fænomener, der under bestemte arbejdsmæssige betingelser kan bidrage til udviklingen af forrælse.

Undersøgelsens styrker og begrænsninger

Undersøgelsen kombinerer kvalitative (n=8) og kvantitative data (n=263). Trianguleringen giver både dyb indsigt i socialrådgivernes erfaringer og mulighed for at vurdere fænomenerens udbredelse, hvilket samlet styrker validiteten. Samtidig indebærer den lave svarprocent (ca. 10 %) en risiko for selektionsbias; vores bortfaldsanalyse indikerede dog ikke systematiske forskelle, ikke desto mindre bør resultaterne tolkes med forsigtighed ift. generalisering. Der kan forekomme 'social desirability-bias' i begge datasæt. Interviewpersoner kan have nedtonet forrædede handlinger, og respondenter i surveyet kan have underrapporteret stress. Vi søgte at imødegå dette via en anonym survey og en ikke-dømmende interviewsituation. Operationaliseringen af komplekse begreber som forrælse og udbrændthed rummer yderligere begrænsninger. Særligt spørgsmål om årsagsfaktorer bygger på subjektive vurderinger og kan afspejle antagelser snarere end direkte erfaringer. Vores data belyser således oplevede og sandsynlige sammenhænge snarere end deterministiske årsager.

Analysen fokuserer primært på kravdimensioner. I henhold til job demands-resources-modellen kan social støtte fra kolleger og ledere samt indflydelse på eget arbejde fungere som beskyttende ressourcer, men disse forhold indgår ikke i vores målinger (Bakker & Demerouti, 2007). Endvidere er vold/trusler ikke analyseret i vores studie. Aktuell dansk evidens viser, at blandt næsten 2.000 socialrådgivere oplever ca. 71 % *meget sjældent* eller *aldrig* trusler eller vold, mens knap 10 % oplever det *sommetider* og 3-4 % *relativt ofte* eller *oftere* – et fund, der understreger betydningen af arbejdsmiljøets sikkerhedsmæssige dimension (Moesby-Jensen, 2025).

Da vores data ikke muliggør analyser af støtte, indflydelse eller vold/trusler, anbefales fremtidige studier at inddrage både krav-, ressource- og sikkerhedsfaktorer for at opnå en mere fuldstændig forståelse af betingelserne for udbrændthed og forrælse i socialt arbejde (Bakker & Demerouti, 2007).

Konklusion

Undersøgelsen bidrager med ny og nuanceret viden om sammenhængen mellem forrælse, udbrændthed og arbejdsmiljø i socialt arbejde. Forrælse fremstår i vores data ikke blot som en individuel følge af udbrændthed men også som en kollektiv mestringsstrategi under belastende arbejdsvilkår. Kombinationen af følelsesmæssig udmattelse, kynisme og nedsat fagligt engagement danner en negativ spiral, der forstærkes af organisatoriske faktorer som højt arbejdspress, uklare krav og manglende støtte. Særligt det krydspres, som følger af socialrådgivernes dobbeltrolle som både myndighed og hjælper, øger risikoen for alvorlig stress og emotionel udmattelse, hvilket igen kan udløse forræde reaktioner. Vores analyser peger på, at Maslachs dimensioner af udmattelse og kynisme kan udgøre et frugtbart analytisk udgangspunkt for at operationalisere risikoen for begyndende forrælse. Det tilbyder et anvendeligt redskab til tidlig identifikation af risiko: hvis en medarbejder udviser markant følelsesmæssig træthed og begynder at udvikle kyniske tilgange til borgerne, kan det ses som et gult flag for begyndende forrælse. Sådanne signaler bør tages alvorligt af både den enkelte og ledelsen. Konkret peger vores resultater på flere forebyggelses- og indsatsområder. Regelmæssige trivselssamtaler og tæt opfølgning på medarbejdernes belastning kan hjælpe med at fange problemer, inden de vokser sig store. Supervision og kollegiale refleksionsrum fremhæves af vores informanter som vigtige værn mod forrælse – steder, hvor man kan få sat ord på svære oplevelser, genfinde meningen med arbejdet og blive mindet om de etiske standarder. Sådanne tiltag kan fungere som buffer mod både udbrændthed og forrælse, men de forudsætter, at ledelse og politikere bakker op. Det indebærer at sikre realistiske rammer for arbejdet: et rimeligt sagstal per medarbejder, mulighed for pauser og restitution samt tydelig faglig sparring og støtte i hverdagen. Uden strukturelle forbedringer risikerer selv de bedste trivselstiltag at blive symptombehandling.

Afslutningsvis understreger vi, at forrælse og udbrændthed ikke må individualiseres – de skal ses som indikatorer på et system under pres. At forbedre socialrådgivernes arbejdsvilkår er derfor ikke kun til gavn for medarbejdernes egen trivsel men også altafgørende for borgernes retssikkerhed og for tilliden til det sociale system. Vores studie sætter en tyk streg under denne pointe: et bæredygtigt socialt arbejdsmiljø er en forudsætning for en velfærdsstat, hvor hjælperne kan blive ved med at hjælpe uden selv at bukke under.

Referencer

- Astvik, W., Melin, M., & Allvin, M. (2013). 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>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands–Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø, BEK nr. 1406 af 26. september, 2020
- Birkmose, D. (2013). *Når gode mennesker handler ondt: Tabuet om forrælse*. Syddansk Universitetsforlag.
- Birkmose, D. (2017). Faglig ledelse er vigtigere nu end nogensinde. I J. S. Bossen (Red.), *Klædt på til ledelse 2017: Stress – et ledelsesansvar?* 55–66. FOA.
- Birkmose, D. (2024). *Når gode mennesker handler ondt: Mulige løsninger på et vildt problem*. Syddansk Universitetsforlag.
- Brøndum, D. (2023). Velfærdsstaten smuldrer, hvis ikke vi kan rekruttere og fastholde medarbejderne. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 25(2), 91–96. <https://tidsskrift.dk/tidsskrift-for-arbejdsliv/article/view/140164/184143>
- Bømler, T. (2019). *Når de syge skal arbejde*. Hans Reitzels Forlag.

- Carey, M. (2014). Mind the gaps: Understanding the rise and implications of different types of cynicism within statutory social work. *British Journal of Social Work*, 44(1), 127-144.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs098>
- Christensen, A. B. (2021). *Socialrådgiveren i frontlinjen: en introduktion til street-level bureaucracy i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Dansk Socialrådgiverforening. (2024, februar). *Socialrådgivernes arbejdsmiljø: Resultater af Arbejdstilsynets National overvågning af arbejdsmiljøet blandt lønmodtagere (NOA-L) i 2023*.
<https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2024/02/Notat-Socialraadgivernes-arbejdsmiljoe-Resultater-fra-NOA-L-undersoegelsen-i-2023-februar-2024.pdf>
- Dencker-Larsen, S., Ebsen, F. C., & Salado-Rasmussen, J. (2024). Et arbejdsliv under pres? Socialrådgiveres arbejdsforhold i den offentlige forvaltning. *Dansk Sociologi*, 35(2), 31-48.
- Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø. (u.å.). *Spørgeskema til måling af udbændthed – CBI*.
<https://nfa.dk/vaerktoej/spoergeskemaer/spoergeskema-til-maaling-af-udbraendthed-cbi>
- Glintborg, C., & Birkmose, D. (2018). Hvis man havde set mig som menneske fremfor min skade: indefra perspektiver på dansk neurorehabilitering. *Forskning i Pædagogers Profession og Uddannelse*, 2(1), 32-48. <https://tidsskrift.dk/FPPU/article/view/105397/154201>
- Giorgi, A., & Giorgi, B. (2003). Phenomenology. In J. A. Smith (Ed.), *Qualitative psychology: a practical guide to research methods*. SAGE Publications.
- Hakanen, J. J., & Bakker, A. B. (2017). Born and bred to burn out: a life-course view and reflections on job burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 354-364.
<https://doi.org/10.1037/ocp0000053>
- Hjarnø, L., Eskildsen, H. F. & Schmidt, G. (2022). Hvad ved vi egentligt om forråelse i socialt arbejde? *Uden for Nummer*, (45), 34-47.
- Høilund, P. & Juul, S. (2015). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde* (2. udg.) Hans Reitzels Forlag.
- Isdal, P. (2018). *Medfølelsens pris*. Akademisk Forlag.
- Jameton, A. (1984). *Nursing practice: The ethical issues*. Prentice-Hall.
- Kjærgaard, A., Rudolf, E. M., Palmqvist, J., Jakobsen, M. E., & Ajslev, J. Z. N. (2025). The psychosocial hierarchy of controls: effectively reducing psychosocial hazards at work. *American Journal of Industrial Medicine*, 68(3), 250-263. <https://doi.org/10.1002/ajim.23694>
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E. & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A New tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3): 192-207.
<https://doi.org/10.1080/02678370500297720>
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services* (30th anniversary expanded ed.). Russell Sage Foundation.
- Maddock, A. (2024). The Relationships between Stress, Burnout, Mental Health and Well-Being in Social Workers. *The British Journal of Social Work*, 54 (2), 668-686.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcad232>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry*. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
<https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). Maslach burnout inventory: Third edition. In C. P. Zalaquett & R. J. Wood (Eds.), *Evaluating stress: A book of resources* (pp. 191–218). Scarecrow Education.
- Moesby-Jensen, C. K. (2025). *Socialrådgiveres arbejdsforhold i Danmark*. Professionshøjskolen Absalon. <https://doi.org/10.62528/OHQR6961>
- Nielsen, D. K. (2020). Forråelse kan ramme alle. *Socialrådgiveren*. 20, (10), 32–35. <https://socialraadgiverne.dk/faglig-artikel/forraaelse-kan-ramme-alle/>
- SBU (2014). Arbetsmiljöns betydelse för symtom på depression och utmattningssyndrom. En systematisk litteraturoversikt. *Statens beredning för medicinsk utvärdering*. SBU-rapport nr. 223.
- Sparre, S. L., Winkler, A., Andersen, L. S. & Jensen, M. F. (2023). *Når arbejdet udmatter – En litteraturbaseret og kvalitativ undersøgelse af omsorgstræthed som fænomen i den danske ældrepleje*. VIVE.
- Sundhedsstyrelsen (2023): *Forebyggelse af omsorgstræthed og forråelse i ældreplejen*. Sundhedsstyrelsen.
- Vaaben, N. K., Olesen, K. G., & Gylling, M. (2023). Should I stay or should I go? Moralsk stress som push-faktor i politi, folkeskole og ældrepleje. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 25(1), 10-27. <https://tidsskrift.dk/tidsskrift-for-arbejdsliv/article/view/136840>
- Vejledning om psykisk arbejdsmiljø, VEJ nr. 10217 af 9. december, 2025.
- Zahavi, D. (2001): *Husserls fænomenologi*. Gyldendal.

Tabel 1: Respondenternes forståelse af begrebet forråelse i procent af total (n:232)

Vurder nedenstående ord i forhold til i hvor høj grad de ligger sig op ad din forståelse af begrebet forråelse i socialt arbejde

	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke	Ved ikke
Behandle borger dårligt med vilje	70 %	6 %	6 %	17 %	1 %
Latterliggøre borger	68 %	11 %	4 %	15 %	1 %
Ligegyldighed overfor borger	63 %	19 %	6 %	11 %	1 %
Manglende empati overfor borger	61 %	20 %	8 %	11 %	0 %
Uretmæssigt sanktionerer borger	60 %	10 %	7 %	19 %	5 %
Rå tone overfor borger	55 %	22 %	7 %	14 %	1 %
Forråde borger	55 %	16 %	9 %	13 %	7 %
Ignorere borger	54 %	25 %	7 %	12 %	1 %
Bagtale borger	48 %	30 %	13 %	8 %	1 %
Mistænkeliggøre borger	44 %	36 %	12 %	7 %	1 %
Skælde borger ud	41 %	27 %	13 %	16 %	3 %
Love borger noget som ikke overholdes	28 %	28 %	21 %	18 %	4 %
Afviser borger	26 %	33 %	20 %	16 %	5 %

Tabel 2: Fordeling af respondenternes svar på: Hvor stor betydning mener du følgende faktorer har for forekomsten af forråelse i dit arbejde? i procent af total (n:171-172)

	Stor betydning	Nogen betydning	Lidt betydning	Ingen betydning	Ved ikke	Total i antal
For høje sagstal	55 %	22 %	14 %	8 %	1 %	171
Dårlig ledelse	50 %	28 %	12 %	9 %	1 %	171
Uhensigtsmæssig personalekultur	48 %	24 %	15 %	9 %	4 %	171
Personalemangel	47 %	26 %	19 %	8 %	0 %	171
Omsorgstræthed	47 %	28 %	19 %	6 %	1 %	171
Manglende økonomiske muligheder	36 %	32 %	20 %	11 %	2 %	171
Manglende faglig sparring	36 %	31 %	15 %	18 %	1 %	171
Utilstrækkelige faglige kompetencer i persona- legruppen	33 %	35 %	18 %	14 %	2 %	171
Manglende supervision	30 %	33 %	19 %	18 %	1 %	171
Samarbejdsvanskelighe- der mellem sektorer	29 %	32 %	25 %	13 %	1 %	171
For store dokumen- tationskrav	26 %	30 %	25 %	18 %	1 %	171
Begrænsninger i indsæt- ter og handlemuligheder grundet lovgivningen	26 %	37 %	23 %	13 %	2 %	172
Negativ medieomtale af socialt arbejde	22 %	21 %	32 %	22 %	4 %	171
Borgers negative adfærd	22 %	46 %	22 %	9 %	1 %	171
Juridiske krav til sagsbehandlingen	22 %	34 %	26 %	17 %	2 %	172
Galgenhumor/ironi	18 %	39 %	32 %	11 %	1 %	171
Manglende mulighed for at inddrage borger	18 %	27 %	26 %	27 %	3 %	171
Processuelle krav i Forvaltnings- og retsikkerhedsloven	14 %	26 %	29 %	27 %	5 %	172
IT-systemers begræns- ninger (eks. Begrænsnin- ger ift. antal anslag)	7 %	11 %	25 %	51 %	6 %	171

Tabel 3: Svarfordeling for graden af arbejds-og borgerrelateret udbrændthed i % af total (n:159)

	Altid ^a eller I meget høj grad ^b	Ofte ^a eller I høj grad ^b	Somme tider ^a eller Delvist ^b	Sjældent ^a eller I ringe grad ^b	Aldrig/næ- sten aldrig ^a eller I meget ringe grad ^b
Arbejdsrelateret udbrændthed (N = 159)					
Udmatter dit arbejde dig følelsesmæssigt? ^b	13,8	23,8	35,0	17,5	10,0
Føler du dig frustreret af dit arbejde? ^b	7,5	17,5	39,4	25,6	10,0
Føler du dig udbrændt på grund af dit arbejde? ^b	7,5	13,8	23,8	30,0	25,0
Føler du, at hver time er en belastning for dig, når du er på arbejde? ^a	0,6	6,9	20,8	33,3	38,4
Er du udmattet om morgene- nen ved tanken om endnu en dag på arbejdet? ^a	2,5	12,6	27,0	28,3	29,6
Føler du dig udkørt, når din arbejdsdag er slut? ^a	11,3	22,6	41,5	13,8	10,7
Har du overskud til at være sammen med familie og ven- ner i fritiden? ^{a*}	8,8	40,9	38,4	10,7	1,3
Borgerrelateret udbrændthed (N=159)					
Føler du, at det er belastende at arbejde med borgere? ^b	4,4	10,1	36,5	30,2	18,9
Bliver du tappet for energi af at arbejde med borgere? ^b	2,5	10,1	36,5	34,6	16,4
Føler du, at det er frustreren- de at arbejde med borgere? ^b		6,3	18,9	46,5	28,3
Føler du, at du giver mere, end du får igen i dit arbejde med borgere? ^b	8,8	18,9	27,0	27,0	18,2
Er du træt af at arbejde med borgere? ^a	2,5	3,1	25,2	34,0	35,2
Er du somme tider i tvivl om, hvor længe du orker at blive ved med at arbejde med borgere? ^a	2,5	13,2	28,9	27,0	28,3

**Omvendt scoring. ^aSammenhørende spørgsmål og svarkategorier. ^bSammenhørende spørgsmål og svarkate-
gorier*

Tabel 4: Fordeling indenfor CBI-kategorier af udbrændthed i % af total for henholdsvis arbejdsrelateret (n.159) og borgerrelateret udbrændthed (n:159)

	Arbejdsrelateret Udbrændthed	Borgerrelateret Udbrændthed
Du har ingen tegn på udbrændthed i relation til dit arbejde/til dit arbejde med borgere	23,3 %	32,7 %
Der er nogle ting, som du skal være opmærksom på i forhold til dit arbejde	41,5 %	40,3 %
Du har symptomer på udbrændthed, som du bør gøre noget ved	25,2 %	23,3 %
Du er så udmattet og udkørt/tappet for energi af at arbejde med borgere, at du straks bør søge hjælp til at ændre din (arbejds-)situation.	10,1 %	3,8 %
Total i antal	159	159

Lulu Hjarnø

ph.d., lektor, cand.scient.soc, socialrådgiver, UCSYD, ljhp@ucsyd.dk

Glenna Schmidt

lektor, cand.jur., socialrådgiver, UCSYD, glsc@ucsyd.dk

Heidi Fischer Eskildsen

lektor, cand.soc., socialrådgiver, UCSYD, hfes@ucsyd.dk

Tanja Juul Mikkelsen

lektor, cand.pæd.soc. socialrådgiver, UCSYD, tjmi@ucsyd.dk