

MOGENS AGERVOLD

**UDBRÆNDTHED OG FØLELSER I
ARBEJDET VED 'PEOPLE WORK'**

PRIAM RAPPORT 5:2008

Psykologisk Institut 2008

Aarhus Universitet

© Copyright Mogens Agervold

Rapporten må ikke citeres eller kopieres uden forfatterens tilladelse.

Århus 2008

INDHOLDSFORTEGNELSE

Indholdsfortegnelse	3
UDBRÆNDTHED	5
Definition og teoretisk forankring	6
Empirisk grundlag	12
Maslach's skalaer til måling af den generelle udbrændthed	13
Faktorstruktur	13
Udmattelse	16
Kynisme	16
Personlig effektivitet	18
Udbrændt: et samlet mål	18
Psykologisk udbrændthed	21
FØLELSER	23
Følelser i arbejdet	27
Organisatorisk kynisme	27
'Emotional labor'	28
Emotionel dissonans	30
Emotionel dissonans og burnout	32
Empirisk belysning af følelsesmæssig dissonans	33
Metode	34
Resultater	34
Graden af klientkontakt og følelsesmæssig nedslidning	34
Emotionel dissonans and følelsesmæssig nedslidning	37
Klientbelastning og følelsesmæssig dissonans	37
Diskussion	39

Sammenfatning	40
Litteratur	44

UDBRÆNDTHED

Fremmedgørelsesbegrebet således som det blev udformet af amerikanske forskere i 1960'erne havde klare paralleller til det man fra omkring 1980 og frem omtaler som udbrændthed. Blauner (1964), som var arbejdssociolog, beskrev meget klart de samme reaktioner som psykologer og psykiatere beskrev 10 - 15 år senere:

”arbejderen bliver fremmed for sit eget selv i arbejdsaktiviteten, at han oplever en slags ”depersonaliseret” udskilthed med manglende involvering, og resultatet kan blive træthed og monotonioplevelser, fravær af personlig vækst og en trussel mod en acceptabel erhvervsidentitet ”(ibid p. 26).

CHECK CITAT

En mere socialpsykologisk og klinisk tilgang anvendte begrebet ”udbrændthed” til at betegne noget nær samme reaktioner. De centrale udbrændthedsforskere har ved flere tilfælde beskrevet den historiske udvikling af begrebet (se f.eks. Leiter & Maslach, 1999; Leiter, Maslach & Jackson, 1996; Maslach, 1976, 2000, 2001, 2003; Maslach og Jackson, 1981; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). De første beskrivelser blev givet af Freudenberg (1974, 1975) og Maslach (1976); således gav Maslach de første beskrivelser af ansattes arbejdsrelaterede oplevelser på baggrund af en række interviews med socialarbejdere om deres stressoplevelser i arbejde – og som det fremhæves af Maslach, var det indenfor socialt arbejde at disse reaktioner først blev beskrevet. Dette i modsætning til fremmedgørelsesoplevelsen der primært blev beskrevet indenfor industriarbejdet (Blauner ibid.). Det anføres videre, at disse første interviews klarlagde forskellige typiske træk ved oplevelsen: psykisk træthed som en første reaktion efterfulgt af copingforsøg i form af at distancere sig og undlade at involvere sig i arbejdet samt oplevelser af manglende personlig effektivitet i arbejdet.

Denne eksplorative fase blev fulgt op empiriske undersøgelser hvor det første måleinstrument blev udviklet: *Maslach Burnout Inventory* (MBI) (Maslach & Jackson, 1981). En lang række items blev udviklet på baggrund af interviewene og en efterfølgende faktoranalyse pegede på en tredelt struktur og resulterede som nævnt i et måleinstrument baseret på tre skalaer til måling af de tre dimensioner. Andre skalaer er også udviklet, men fokus her vil være de af Maslach og medarbejdere udarbejdede – men for en oversigt se Schaufeli, Enzmann & Girault 1993; Schaufeli, Maslach, Jackson & Leiter, 1996, 2001; Maslach & Leiter, 1997.

DEFINITION OG TEORETISK FORANKRING

Udbrændthed defineres typisk som “et syndrom af følelsesmæssig udmattelse” (Maslach & Jackson, 1981, p. 99), som uddybes i tre dimensioner:

- følelsesmæssig udmattelse, en følelse af ikke at kunne yde mere;
- depersonalisering, en udvikling af negative kyniske holdninger og følelser over for ens klienter og
- personlig effektivitet, en tendens til negativ selvsvurdering, især med hensyn til klientarbejdet.

En senere afgrænsning af Maslach (2003) konstaterer det samme, at ”udbrændthed er et psykologisk syndrom der omfatter en forlænget reaktion på stressorer på arbejdspladsen. Især omfatter det kronisk stress der resulterer fra en inkongruens eller mis-fit mellem arbejderen og jobbet (p. 189). Senere beskrives de tre nøgledimensioner at være ”en overvældende udmattelse, følelser af kynisme og tilbagetrækning fra arbejdet og en følelse af ineffektivitet og manglende præstation (accomplishment)” (p. 190). Det fremhæves af Maslach at det netop er begrebets styrke, at det er opstået på baggrund af praksis og ikke er et teoretisk begreb først og fremmest – men dette må samtidigt siges at være et af begrebets svagheder, at det ikke er indlejret i en teoretisk forståelse og afgrænsning – man kunne jo spørge om hvorfor det kun er disse tre dimensioner der konstituerer begrebet og ikke andre? Havde man f. eks. stillet andre spørgsmål som også kunne indgå i faktoranalyserne så havde man måske fået andre eller flere dimensioner osv.

I en senere indføring til begrebet udbrændthed – ”The burnout companion to study & practice” af Wilmar Schaufeli og Dirk Enzmann (1998) angives indledningsvist 132

forskellige symptomer som har været associeret med udbrændthed, og som deles i fem undergrupper: følelsesmæssige, kognitive, fysiske, adfærdsmæssige og motivationelle, (ibid. p. 21-24). På baggrund af en række diskussioner af forskellige definitioner på udbrændthed, når forfatterne selv frem til følgende definition:

Burnout er en vedvarende, negativ, arbejdsrelateret sindstilstand hos 'normale' individer som først og fremmest er karakteriseret ved udmattelse, som ledsages af ulyst, en følelse af reduceret effektivitet, nedsat motivation og udviklingen af dysfunktionelle holdninger og adfærd i forhold til arbejdet. Denne psykologiske tilstand udvikles gradvist, men kan forblive ubemærket i lang tid af den enkelte selv. Den er resultatet af et misforhold mellem intentioner og virkeligheden på jobbet. Ofte er udbrændthed selvopretholdende på grund af inadækvate coping strategier som er associeret med syndromet” (ibid. p. 36).

Hovedvægten synes her at ligge på den psykiske udmattelse som ledsages af en række mindre specifikke andre symptomer – og man må spørge om denne definition adskiller sig fra den måde arbejdsrelateret stress forstås på. Forskellen skulle være, at ”udbrændthed kan betragtes som en særlig slags forlænget job-stress” (ibid. p. 37), hvor, som det anføres, stress udløses af et misforhold mellem krav og ressourcer med henvisning til Lazarus, mens udbrændthed vil sige at man ”udtømmer (depleting) ens ressourcer” gennem et længere forløb (ibid.). Et nærliggende spørgsmål er da om al langtidsstress er lig med udbrændthed?

Dette afklares ikke rigtig i en efterfølgende uddybning hvor der henvises til yderlige tre forskelle mellem stress og udbrændthed: (a) stress ses som en afgrænset proces, mens udbrændthed henviser til et ”sammenbrud i adaptationsevnen ledsaget af en kronisk dysfunktionel arbejdsudførelse (malfunctioning at work)” (ibid.), (b) at udbrændthed defineres som ”et multidimensionalt syndrom der omfatter, ved siden af energitømmning (depletion), en udvikling af negative, dysfunktionelle holdninger og adfærdsformer på arbejdet” (ibid. p. 38) og (c) at alle kan opleve stress, men at udbrændthed kun kan opleves af de der brændte for arbejdet da de begyndte deres karriere.

Hos Lazarus (se f.eks. Lazarus & Launier, 1978) fremgår det dog også, at stress netop opstår når den sædvanlige adaptation bryder sammen, således at argumentet under

(a) ikke synes at være tilstrækkeligt. At udbrændthed ledes af en række andre reaktioner som nævnt under (b) kan vel heller ikke siges at være specielt i forhold til stress og i forhold til det tredje argument, at man skal brænde for noget for at kunne brænde ud er vel ikke så forskelligt fra Lazarus tanker om, at jo mere der står på spil for personer desto alvorligere er stressreaktionen (se f.eks. Lazarus & Launier, 1978). Det centrale synes stadig at være, at den psykiske udmattelse står centralt, men at de andre forhold kan spille en større eller mindre rolle for forekomsten af udbrændthed, hvorfor spørgsmålet om hvorvidt udbrændthed adskiller sig fra stress synes uafklaret.

Fædrene til begrebet diskuterer fortsat dette problem eksempelvis i en "statusartikel" fra 2001 i Annual Review of Psychology af Maslach, Schaufeli og Leiter. Det fremgår her, at udmattelse er den dimension der oftest afrapporteres i undersøgelser, og det anføres, at "udmattelse er et nødvendigt kriterium for udbrændthed, men at dette ikke betyder at det er tilstrækkeligt" (ibid. p. 403). Dette er korrekt forstået således, at udmattelse i sig selv er en almindelig reaktion på stress – og altså ikke specifik for udbrændthed. Det fremgår videre, at udmattelsen igangsætter copingaktiviteter i form af kynisme og distancering – altså en klar beskrivelse af udbrændthed i en Lazarus'sk forstand, men uden at Lazarus omtales i artiklen. Den tredje dimension, reduceret personlig effektivitet, angives at være mere kompleks, som i visse tilfælde optræder som en funktion af enten udmattelse eller kynisme eller en kombination af begge – for visse tilfælde at udvikles parallelt med de øvrige to. Det anføres, at man måske skal betragte manglende selveffektivitet som et resultat af manglende relevante ressourcer, mens udmattelse og kynisme synes at stamme fra arbejdsmæssige belastninger og sociale konflikter (ibid.). Man kan så stille sig det spørgsmål, at hvis årsagerne er forskellige, kan de så alle være del af samme syndrom?

Det fremgår således klart her, at udmattelse alene ikke er udbrændthed, men at dette forudsætter i det mindste at personen handler i forhold til sin udmattelse, at han copier – og at denne coping består af tilbagetrækning og kynisme. Men kunne andre copingformer i så fald ikke ligeledes kombineres med udmattelse og være identisk med udbrændthed? Empirisk må disse konstateringer indebære, at når man måler forekomsten af udbrændthed må dette mål altså rumme såvel mål for udmattelse som mål for kynisme og evt. også reduceret effektivitet. Men besynderligt nok, kan man i samme artikel ikke finde anvisninger på hvorledes dette spørgsmål skal løses: skal de

tre skalaer summeres eller skal der scores på et vist niveau på mindst to – eller tre – af skalaerne? Så meget mere besynderligt når man lige efterfølgende taler om begrebets diskriminationsvaliditet i forhold til depression og jobtilfredshed – er det udmattelsen der er forskellig fra depression og tilfredshed eller er det kynismen eller dem begge tilsammen eller hvordan? Af de efterfølgende diskussioner af udbrændthed i forhold til dels situationsfaktorer, dels andre reaktioner på arbejdet fremgår det, at sammenhængene i nogle tilfælde især er udtalte for en eller måske to, måske tre af de tre dimensioner – således hænger arbejdskrav sammen med især udmattelse, hvilket jo ikke kan undre (ibid. p. 407) – men er det så udbrændthed kravene hænger sammen med eller er det kun udmattelsen? Der kan nævnes utallige eksempler på hvorledes tilsvarende sløringer af de præcise sammenhængene optræder i denne artikel, men uden at dette centrale problem diskuteres. Går man til de tidligere nævnte artikler der har undersøgt konstruktions- og diskriminerende validitet vil man se det samme, at nogle sammenhænge holder for alle tre dimensioner, mens andre kun gælder for udmattelse som det mest almindelige (se f.eks. Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2002; Demerouti, Bakker, Vardakou & Kantas, 2003; Cordes, Dougherty & Blum, 1997; Hallberg & Sverke, 2004; Kitaoka-Higashiguchi et al. 2004; Lee & Ashforth, 1990; Shutte, Toppinen, Kalimo & Schaufeli, 2000; Taris, Schreurs & Schaufeli, 1999). Disse forhold stiller således spørgsmål til begrebets teoretiske forankring – hvad er nødvendigt og tilstrækkeligt for at man kan tale om udbrændthed eller ej? Efterfølgende har denne kritik af begrebets teoretiske indlejring betydet, at nogle derfor forskningsmæssigt især har hæftet sig ved én af dimensionerne, typisk den psykiske udmattelse, andre anvender alle tre dimensioner, mens andre igen kun ser bort fra dimensionen personlig effektivitet (se eksempelvis Agervold, 1998a; Borritz, 2006; Chernis, 1980; Cox, Kuk & Leiter, 1993; Halsten, 1993; Kristensen & Borritz, 1998; Leiter, 1993; Schaufeli, Maslach & Marek, 1993.).

I forhold til den tidligere præsenterede psykologiske stress model og senere den psykosociale arbejdsmiljømodel (se f.eks. Agervold 1998a; 2006; PRIAM Rapport 3:2008) kan det forekomme, at udbrændthedsforskningen betræder andre veje – og i det lys har centrale forskere som de nævnte også gerne ville anskue teorien om udbrændthed. Man skal imidlertid huske, at udbrændthed som nævnt blev præsenteret temmelig ”teori-uafhængigt” af Maslach, idet begrebet blev brugt til at karakteriserer en

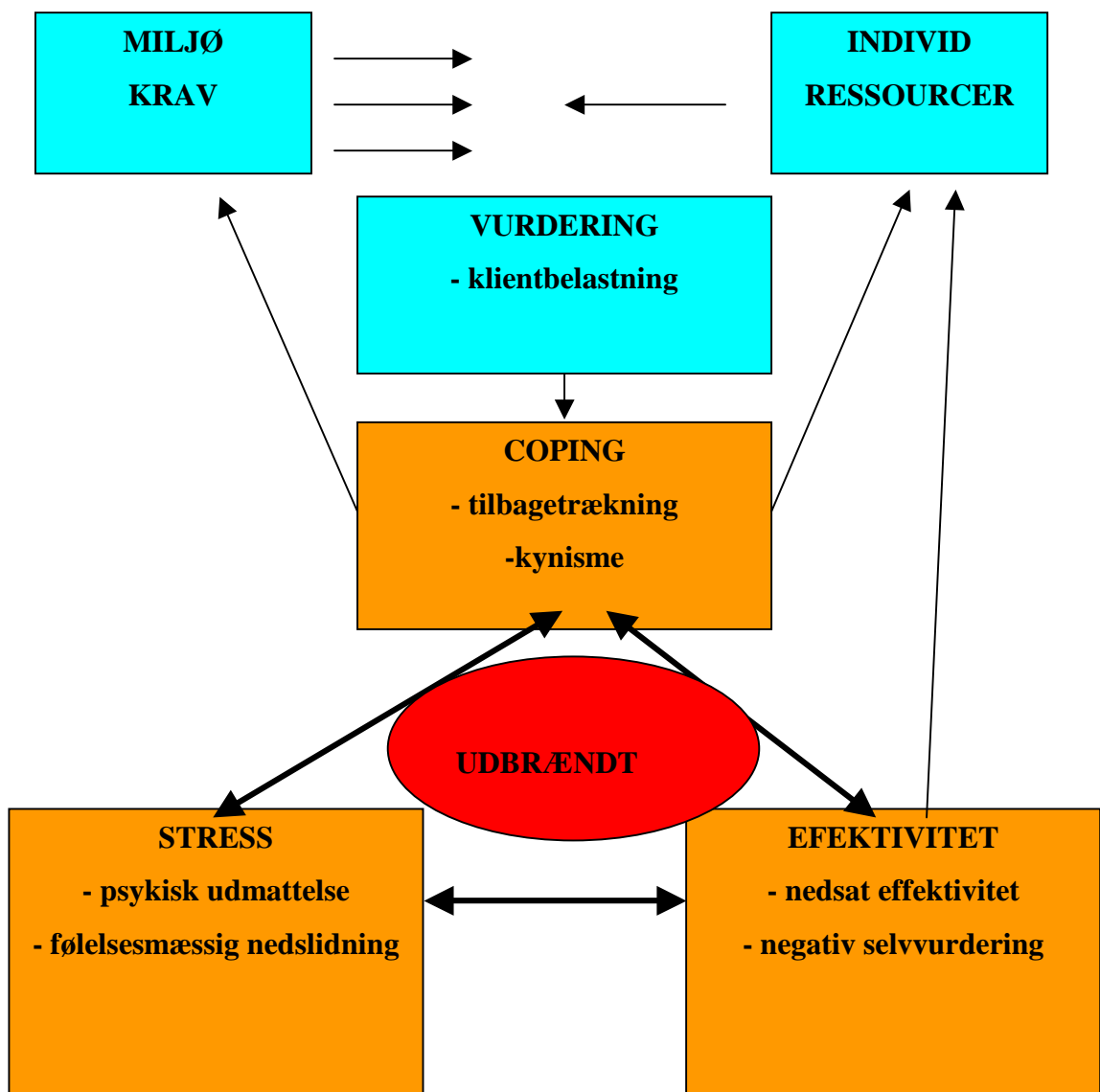
række erfaringer professionelle med klientarbejde havde gjort og som de selv havde betegnet som ”udbrændthed”. Udbrændt efter at have ”brændt for sagen” – hvilket jo ofte karakteriserer de professioner som man uddannede sig til når man ønskede ”at gøre en forskel”, at hjælpe andre osv., altså mennesker med et stort engagement i deres fag.

Der er altså knap nok tale om en ”udbrændtheds-teori”, men snarere at der opstår et begreb og en forståelse på baggrund af en række praksiserfaringer, men uden teoretiske indplacering i andre teoridannelser og forståelsesformer som f.eks. en psykologisk stress teori eller en psykosocial arbejdsmiljømodel som er fremstillet ovenfor.

Ses nærmere på de tre elementer der indgår i udbrændthedsbegrebet, er det dog nærliggende at indsætte og forstå dem i en arbejdsmiljøkontekst. Det centrale fænomen i udbrændtheden er den psykiske træthed og udmattelse – men denne reaktion er ikke specifik for udbrændthed, men er en helt sædvanlig stressreaktion der kan opstå i mange situationer. Når mange arbejdsmiljøforskere, inklusive mange udbrændthedsforskere, især fokuserer på denne psykiske reaktion og i nogle tilfælde fravælger de andre faktorer, kan man sige at de smider barnet ud med badevandet. Hvis udbrændthed alene karakteriseres ved symptomer på psykisk træthed er der ingen grund til at tale om udbrændthed, eftersom den almindelige stressteori sagtens kan forklare dette fænomen. Det egentlig interessante ved udbrændthedsbegrebet er, at det netop kombinerer denne træthedsreaktion med kynisme og tilbagetrækning, depersonalisering, som man oprindeligt betegnede denne reaktion. Set i lyset af den ovenfor beskrevne psykosociale model må kynisme og tilbagetrækning karakteriseres som en copingform, jf. Lazarus’ copingaktiviteter flugt og distancerende coping – begge copingformer der søger det samme: at underbetone og fjerne sig, i det mindste følelsesmæssigt, fra problemerne. Hvis problemerne ikke er så vigtige er der heller ingen grund til at blive stresset – som tidligere nævnt opstår stress når der står noget på spil for personen, og reducerer man selv vigtigheden reducerer man også belastningen og dermed stressen (Agervold 2008a; 2008b).

Styrken ved udbrændthedsbegrebet er således, at det søger at kombinere en psykisk stressreaktion, symptomer som udmattelse og træthed, med et aktivt, men ikke problemfokuseret, forsøg på at cope med problemerne. Man kan videre forestille sig, at denne overvejende emotionelle copingform er resultatet af, at problemfokuserede

handlinger ikke har fungeret. At disse reaktioner også fører til oplevelser af lav personlig dygtighed og effektivitet er nærliggende og fælles for de fleste stressreaktioner, og i et tidligt perspektiv kan man sige, at alle disse reaktioner hele tiden påvirker hinanden, således at man kan tale om en negativ spiral-udvikling.



Figur 1 En psykosocial arbejdsmiljømodel for udbændthed

EMPIRISK GRUNDLAG

Det nævnte undersøgelsesinstrument har siden nydt en utrolig opmærksomhed og er blevet anvendt i mange hundrede undersøgelser. Skemaet var rettet mod mennesker der arbejdede med andre mennesker i socialt arbejde (MBI - Human service Survey) og senere blev udviklet et parallelt skema til undersøgelse af reaktionerne hos undervisere (MBI – Educators Survey) og atter senere blev udviklet et generelt skema som ikke var knyttet til nogen speciel profession (MBI – General Survey) (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). I alle tilfælde måles der på de samme dimensioner, der i den generelle version benævnes ved udmattelse, kynisme og reduceret professionel effektivitet – forskellen mellem skemaerne er mindre ændringer i de enkelte items formuleringer, men der ”fastholdes en konsistent faktor struktur hen over en variation af beskæftigelser” (ibid. p. 401).

En række efterfølgende undersøgelser har stort set i alle tilfælde bekræftet dels den tredelte faktorstruktur i skemaet, dels understøttet undersøgelser af diskriminations- og konstruktionsvaliditet i de anvendte skalaer, dog mindst hvad angår skalaerne til måling af personlig effektivitet (se f.eks. Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2002; Demerouti, Bakker, Vardakou & Kantas, 2003; Cordes, Dougherty & Blum, 1997; Hallberg & Sverke, 2004; Kitaoka-Higashiguchi et al. 2004; Lee & Ashforth, 1990; Shutte, Toppinen, Kalimo & Schaufeli, 2000; Taris, Schreurs & Schaufeli, 1999).

Men at faktorstrukturen genfindes igen og igen, samt at validiteten af de enkelte skalaer underbygges, ændre ikke på, at selve ”syndromet” udbændthed bestående af de tre dimensioner har været udsat for en del diskussion og kritik.

Det er også klart, at netop disse tre faktorer blev fundet fordi man havde stillet nogle bestemte spørgsmål i første omgang – havde man stillet nogle andre eller undladt nogle kunne resultatet være blevet anderledes. Ydermere er begrebet blevet meget

vanskeligere at arbejde med, når der ikke er tale om en enkelt faktor, men om tre forskellige: hvornår er man udrændt? Skal man både lide af psykiske træthedsproblemer, kynisme og lav personlig effektivitet, eller er det nok med en af faktorerne – og hvor stærke skal symptomerne være før man vil tale om udrændthed? De nævnte forskere har i den sammenhæng talt for, at man skal score i den højeste ende af alle tre faktorer for at man kan tale om udrændthed – i så fald peger forskning på, at det kun er ganske få man kan betegne som udrændte. En norsk undersøgelse peger eksempelvis på 1% blandt læger (Falkum, 2000).

Emotionel udmattelse	Kynisme	Nedsat præstation	Andel %
Høj	Høj	Høj	1
Høj	Høj	Lav	2
Høj	Lav	Høj	4
Høj	Lav	Lav	22

Tabel 1 Fra Falkum, E. Hva er utbrændthet? Tidsskr. Den norske lægeforening (2000). Antal besvarelser 1078, svarprocent 73%

MASLACH'S SKALAER TIL MÅLING AF DEN GENERELLE UDBRÆNDTHED

I den herværende undersøgelse er som sagt anvendt MBI-GS, og besvarelserne fremgår af nedenstående tabeller. Det skal dog bemærkes, at svarkategorierne er ændret fra 7 til 4 som det fremgår af tabellerne nedenfor, hvilket ikke skulle påvirke skalaernes psykometriske egenskaber, men forenkle besvarelserne og gøre det samlede spørgeskema mere uniformt.

FAKTORSTRUKTUR

For indledningsvist at undersøge om den bagvedliggende faktorstruktur med tre faktorer også ville blive genfundet i denne undersøgelse, blev spørgsmålene under et

analyseret ved brug af "maximum likelihood" faktoranalyse. På baggrund af en tolkning af faktorstrukturen og "scree-testen" pegede resultaterne på eksistensen af tre faktorer, der efterfølgende blev roteret ved brug af Varimax rotation. Den roterede løsning som ses i tabellen afspejler de tre klassiske faktorer: udmattelse, effektivitet og kynisme, hvor udmattelse tæller for 26.78% af item variationen, effektivitet for 12.38% og kynisme for 4.01% af variationen. Item 126 (jeg er blevet mindre engageret i mit arbejde) korrelerer både med udmattelse og med kynisme og mest med udmattelse selv om spørgsmålet hører til kynismeskalaen. Mindre udtalt, men usikkerhed består også i forhold til item 133 (jeg føler mig udbændt i forhold til mit arbejde) der især korrelerer med udmattelse, hvad det også skal i forhold til udbændthedsteorien, men også, men mindre, med kynismeskalaen. Men sammenfattende bekræftes den tredelte faktorstruktur ved faktoranalyserne.

Rotated Factor Matrix ^a			
	Factor		
	UDMATTELSE	EFFEKTIVITET	KYNISME
s119	,629		
s120			,714
s121		,422	
s122	,591		,366
s123			,616
s124		,420	
s125	,748		
s126	,311		,753
s127		,709	
s128	,469		,381
s129			,476
s130		,636	
s131			
s132		,722	
s133	,706		,313
s134		,539	

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Tabel 2 Den roterede faktormatrix for udbrændthed som afspejler den tredelte faktorstruktur.

UDMATTELSE

		Aldrig/sjældent	2-3 gange/måned	2-3 gange/uge	Næsten dagligt	Total
MIT ARBEJDE UDMATTER MIG	Count	295	475	101	20	891
FØLELSESMÆSSIGT	%	33,1%	53,3%	11,3%	2,2%	100,0%
JEG FØLER MIG TRÆR OM MORGENEN VED	Count	326	453	89	25	893
TANKEN OM ARBEJDS DAGEN	%	36,5%	50,7%	10,0%	2,8%	100,0%
JEG ER UDKØRT, NÅR ARBEJDS DAGEN ER	Count	116	425	207	139	887
SLUT	%	13,1%	47,9%	23,3%	15,7%	100,0%
NÅR JEG ER PÅ ARBEJDE, ER HVER TIME EN	Count	652	208	29	3	892
BELASTNING	%	73,1%	23,3%	3,3%	,3%	100,0%
JEG FØLER MIG UDBRÆNDT PÅ GRUND AF MIT	Count	436	356	72	26	890
ARBEJDE	%	49,0%	40,0%	8,1%	2,9%	100,0%

Tabel 3 MBI-GS spørgsmålene vedrørende udmattelse og deres svarfordeling.

Betragtes de enkelte spørgsmål der indgår i udmattelsesskalaen, så er det samlede fokus træthed og udmattelse i forhold til arbejdet og som sådan udtryk for en klassisk belastningsreaktion som man vil ledsage mange stresssituationer i al almindelighed og i forhold til arbejdet mere specielt. Det er derfor heller ikke mærkeligt, at denne skala vil korrelere med oplevet arbejdsbelastninger både i form af tids- og indholdsmæssige belastninger som i forhold til psykosociale belastninger i form af autoritær ledelsesform, et dårligt socialt klima og manglende udfordringer i arbejdet. Det der måske farver skalaen er spørgsmålet om ”udbrændt”, som ud fra en psykometrisk betragtning ikke burde indgå i en skala der skal måle udbrændthed, men under alle omstændigheder betyder dette måske at der ikke er tale om en helt almindelig træthedsskala – på den anden siden må man sige, at skalaen på mange måder ligner et mål for psykisk træthed og udmattelse i al almindelighed, hvorfor den ikke kan stå alene som udtryk for begrebet ”udbrændt” der, som vi så ovenfor, angives at være noget mere specifikt.

KYNISME

Derfor må den næste skala omhandlende kynisme og tilbagetrækning siges at komplettere målingen og gøre den til noget rettet mod dette mere specifikke begreb

udbrændthed.

Det der her føjes til er en negativ følelsesmæssig orientering mod arbejdet: man er

		Aldrig/sjældent	2-3 gange/måned	2-3 gange/uge	Næsten dagligt	Total
JEG ER BLEVET MINDRE INTERESSERET I MIT ARBEJDE	Count	628	196	52	16	892
	%	70,4%	22,0%	5,8%	1,8%	100,0%
JEG ER BLEVET MERE LIGEGLAD MED OM MIT ARBEJDE NYTTER NOGET	Count	645	206	33	8	892
	%	72,3%	23,1%	3,7%	,9%	100,0%
JEG ER BLEVET MINDRE ENGAGERET I MIT ARBEJDE	Count	533	267	56	27	883
	%	60,4%	30,2%	6,3%	3,1%	100,0%
JEG ER I TVIVL OM, HVOR VIGTIGT MIT ARBEJDE ER	Count	655	183	40	12	890
	%	73,6%	20,6%	4,5%	1,3%	100,0%
JEG VIL GERNE HAVE LOV TIL AT PASSE MIT ARBEJDE I FRED	Count	89	244	295	256	884
	%	10,1%	27,6%	33,4%	29,0%	100,0%

lige glad med det og engagementet mangler.

Tabel 4 MBI-GS spørgsmålene vedrørende kynisme og deres svarfordeling.

Den følelsesmæssige reaktion her synes at rumme to elementer: manglende engagement og interesse kombineret med en ligegyldighed og manglende tiltro til, at ens indsats har nogen effekt. Der er således i mindre grad tale om kynisme og tilbagetrækning, bortset fra spørgsmålet om gerne at ville passe sig selv, men mere om engagementet. På denne måde kommer denne skala måske mere til at handle om en version af arbejdstilfredshed end om en copingreaktion? Den coping der ligger bag spørgsmålene ligner i hvert tilfælde mere et følelsesmæssigt disengagement og en tilbagetrækning fra arbejdet, end egentlig om kynisme. Man kan således knap nok tale om ”depersonalisering, en udvikling af negative kyniske holdninger og følelser over for ens klienter” som Maslach og Jackson oprindeligt gjorde det (Maslach & Jackson, 1981, p. 99). Det samme gælder den nyeste definition som anføres af Maslach, Schaufeli og Leiter (2001, p. 403) hvor depersonalisering ”er et forsøg på at lægge distance mellem ens selv og modtagerne af servicen ved aktivt at ignorere de kvaliteter der gør dem til unikke og engagerede mennesker” (ibid. p. 403). Eller som det lidt senere formuleres: ”udenfor service [arbejdet] bruger mennesker kognitiv distancering ved at udvikle en ligegyldig eller kynisk holdning når de er udmattede... At skabe distance er en sådan umiddelbar reaktion på udmattelse..” (ibid.). Baseret på en tolkning af spørgsmålenes face-validitet synes kynismebegrebet teoretisk bestemt anderledes end måden det er operationaliseret på.

PERSONLIG EFFEKTIVITET

Det tredje begreb der indgår i udbrændtheden er ineffektivitet eller reduceret personlig præstationsevne (personal accomplishment) hvilket med rimelighed afspejles i de anvendte spørgsmål, se nedenfor.

		Aldrig/sjældent	2-3 gange/måned	2-3 gange/uge	Næsten dagligt	Total
JEG ER GOD TIL AT LØSE PROBLEMER, DER OPSTÅR I MIT ARBEJDE	Count	35	160	263	423	881
	%	4,0%	18,2%	29,9%	48,0%	100,0%
JEG BLIVER BEGEJSTRET, NÅR JEG UDRETTER NOGET I MIT ARBEJDE	Count	74	281	328	198	881
	%	8,4%	31,9%	37,2%	22,5%	100,0%
JEG SYNES JEG GØR EN GOD INDSATS I MIT ARBEJDE	Count	26	57	217	590	890
	%	2,9%	6,4%	24,4%	66,3%	100,0%
JEG ER SIKKER PÅ, AT JEG ARBEJDER EFFEKTIV	Count	41	76	204	568	889
	%	4,6%	8,5%	22,9%	63,9%	100,0%
JEG SYNES, AT JEG ER GOD TIL MIT ARBEJDE	Count	14	57	210	611	892
	%	1,6%	6,4%	23,5%	68,5%	100,0%
JEG HAR UDRETTET MANGE VÆRDIFULDE TING I MIT ARBEJDE	Count	38	259	303	278	878
	%	4,3%	29,5%	34,5%	31,7%	100,0%

Tabel 5 MBI-GS spørgsmålene vedrørende effektivitet og deres svarfordeling.

Sammenfattende består udbrændthedsbegrebet således af oplevelser af udmattelse og træthed kombineret med et lavt arbejdsmæssigt engagement og en oplevet følelse af manglende og utilfredsstillende arbejdsindsats.

UDBRÆNDT: ET SAMLET MÅL

Det efterfølgende problem er anvendelsen af disse tre, som det ses psykometriske velfunderede, skalaer. Det fremgår af litteraturen, at en mulighed er at lave en kategorisering baseret på fordelingen på de tre skalaer, således at hver skala deles i tre: der ligger højt, middel og lavt på hver skala, hvorefter disse resultater bruges som grundlag for yderligere en opdeling af materialet: de der ligger højt på alle tre, de der ligger lavt og de der ligger i mellemgruppen. Som det fremgår af nedenstående tabel, ligger 9.5% i den højt belastede gruppe, 7.5% er lavt belastet på alle tre dimensioner og resten er middelbelastet. Det vil sige en forekomst af udbrændthed på knap 10% hvilket

er betragteligt mere end hvad Falkum fandt.

MASLACH UDBRÆNDT					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAV PÅ ALLE 3 DIMENSIONER	67	7,5	7,5	7,5
	MIDTERGRUPPE	746	83,1	83,1	90,5
	HØJ PÅ ALLE 3 DIMENSIONER	85	9,5	9,5	100,0
	Total	898	100,0	100,0	

Tabel 6 Forekomst af udbændthed baseret på en samlet afvejning på de tre skalaer: udmattelse, kynisme og effektivitet.

Ses på sammenhængene mellem udbændthed og andre psykiske belastningsreaktioner fremgår det af den følgende tabel, at der er klare signifikante sammenhænge mellem både sygefravær, depression og andre psykiske og psykosomatiske symptomer. Som det fremgår af tabellen er sammenhængene meget stærke, f.eks. sygefraværet fordobles fra lav til høj udbændthed, depressionsskalaen stiger fra 4.50 til 28.14, stress fra 6.06 til 44.39. Der er således ingen tvivl om, at udbændthedsskalaerne valideres og viser særdeles stærke sammenhænge med andre stressmål.

Report

MASLACH UDBRÆNDT		SYGEFRAVÆR	PSYKISK UDMATNING	PSYKISK STRESS	PSYKOSOMATISKE SYMPT.	DEPRESSIONS SYMPTOMER CES-D
LAV PÅ ALLE 3 DIMENSIONER	Mean	7,05	17,21	6,06	7,76	4,50
	N	57	67	66	67	60
MIDTERGRUPPE	Mean	7,52	36,78	18,92	15,96	12,80
	N	612	735	717	722	679
HØJ PÅ ALLE 3 DIMENSIONER	Mean	14,81	59,29	44,39	26,02	28,14
	N	70	84	85	83	77
Total	Mean	8,18	37,43	20,44	16,29	13,64
	N	739	886	868	872	816

Test Statistics^{a,b}

	SYGEFRAVÆR	PSYKISK UDMATNING	PSYKISK STRESS	PSYKOSOMATISKE SYMPT.	DEPRESSIONS SYMPTOMER CES-D
Chi-Square	8,953	151,068	138,257	44,272	131,815
df	2	2	2	2	2
Asymp. Sig.	,011	,000	,000	,000	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: MASLACH UDBRÆNDT

Tabel 7 Forholdet mellem udbændthed og forskellige psykiske og fysiske stressreaktioner. Sygefravær er signifikant $p < .05$, resten $p < .001$ (Kruskal Wallis test).

Af tabellen nedenfor ses tillige, at interkorrelationerne gennemgående er høje, dog mindst for effektivitet, i forhold til de andre mål for stressreaktioner, depression og fravær.

Correlations

		UDMATTERSE	KYNISME	EFFEKTIVITET	PSYKISK UDMAT- TELSE	STRESS	PSYKOSO MATISKE SYMPT.	DEPRES SION	SYGEFRA VÆR
UDMATTERSE	Correlation Coefficient	1,000	,453**	-,119**	,600**	,570**	,377**	,488**	,179**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	873	847	830	862	849	851	798	722
KYNISME	Correlation Coefficient	,453**	1,000	-,154**	,363**	,447**	,215**	,382**	,080**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,004
	N	847	861	824	850	835	839	787	713
EFFEKTIVITET	Correlation Coefficient	-,119**	-,154**	1,000	-,126**	-,167**	-,021	-,225**	-,019
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000	,000	,432	,000	,495
	N	830	824	844	834	820	825	774	704
PSYKISK UDMATTERSE	Correlation Coefficient	,600**	,363**	-,126**	1,000	,508**	,351**	,457**	,130**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
	N	862	850	834	886	862	865	806	734
STRESS	Correlation Coefficient	,570**	,447**	-,167**	,508**	1,000	,357**	,522**	,175**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
	N	849	835	820	862	868	850	793	723
PSYKOSOMATISKE SYMPT.	Correlation Coefficient	,377**	,215**	-,021	,351**	,357**	1,000	,295**	,247**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,432	,000	,000	.	,000	,000
	N	851	839	825	865	850	872	796	726
DEPRESSION	Correlation Coefficient	,488**	,382**	-,225**	,457**	,522**	,295**	1,000	,177**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
	N	798	787	774	806	793	796	816	682
SYGEFRAVÆR	Correlation Coefficient	,179**	,080**	-,019	,130**	,175**	,247**	,177**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,495	,000	,000	,000	,000	.
	N	722	713	704	734	723	726	682	739

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 8 Korrelationer mellem udbrændtheds dimensionerne og andre mål for stress, depression og sygefravær (Kendall-tau b).

PSYKOLOGISK UDBRÆNDTHED

Men det fremgår også af det samlede billede udbrændthedsforskningen har tegnet af

'menneske arbejde', at det også drejer sig om følelser af ikke længere at slå til, ikke at være engageret i arbejdet og klienten, at føle sig udslidt og ikke kunne samle sig om arbejdet, hvorfor man drømmer sig væk. Med andre ord, man føler sig 'brændt ud' i ordets dagligdagsforstand – og i nærværende undersøgelse er derfor, ud over de nævnte udbændtheds symptomer, også udviklet en skala der målrettet sigter mod at belyse denne direkte form for *'følelsesmæssig udbændthed' (eller følelsesmæssig nedslidning som den er benævnt i analyserne nedenfor)*. I denne skala søges det således direkte at indfange en række af de centrale reaktioner, der kan opstå ved denne type af arbejde. Et mål for udbændthed kan således operationaliseres således:

A. Jeg er engageret og begejstret for mit arbejde	↔	Mit arbejde engagerer mig ikke rigtigt mere
B. Mit arbejde interesserer mig meget	↔	Mit arbejder er begyndt at kede mig
C. Jeg har for det meste energi til arbejdet	↔	Jeg oplever ofte at jeg ikke rigtig orker arbejdet mere
D. Jeg har som regel lyst til mit arbejde	↔	Jeg føler mig ofte følelsesmæssigt slidt
E. Når jeg arbejder, er jeg koncentreret og samlet	↔	Jeg har tit svært ved at samle mig om arbejdet
F. Når jeg er i gang med arbejdet flyder det af sig selv	↔	Jeg har tendens til at drømme mig væk fra arbejdet

Tabel 9 Følelsesmæssig udbændthed¹ eller følelsesmæssig nedslidning som den er benævnt i det følgende

Skalaen er, som det fremgår af tabel 10 nedenfor, korreleret til de øvrige mål for følelsesmæssig nedslidning (stress, udbændthedsmålene osv.) samt til sags- og klientbelastning (se også Agervold 2008a, 2008b).

¹ Denne skala er undersøgt for sine skalaværdier og den tilfredsstillende kravene om såvel validitet som reliabilitet, se Agervold & Kreiner 2008.

FØLELSER

Ser man ned over den historiske udvikling af arbejds- og organisationspsykologien, har følelser i arbejdet haft en både fremtrædende og tilbagetrukket eller anonym rolle. Følelsesmæssige reaktioner har især været knyttet til tilfredshedsforskningen og indirekte til motivationsforskningen, den såkaldt 'Human Resources skole'. Tilfredshedsforskningen tog ifølge Locke (1976) sin begyndelse i 30'erne med Hoppocks undersøgelse af jobtilfredshed fra 1935. Men samtidigt kan man se, at allerede Taylor (1911) og 'Human Relation skolen' var opmærksomme på betydningen af de følelsesmæssige reaktioner. Således skrev Roetlisberger & Dickson (1964/1939, p 575) at "... både adfærd og holdninger hos medlemmerne i en virksomhed var til enhver tid udtryk for en relation i gensidig afhængighed til et system af følelser, som kom til udtryk i den sociale organisation." Locke anser tilfredshed som en følelsesmæssig reaktion, hvorfor begrebet alene kan bestemmes på baggrund af introspektion, og hans mest enkle definition anfører, at:

"Jobtilfredshed kan defineres... som en behagelig eller positiv følelsesmæssig tilstand som er et resultat af vurderingen af ens job eller joboplevelser" (ibid. p. 1302).

Det bemærkelsesværdige er, at tilfredshedsforskningen vist aldrig har målt følelserne direkte i arbejdet, men kun personens oplevede tilfredshed med løn, kolleger, arbejdsindhold osv. En positiv vurdering blev taget som udtryk for at personen havde positive følelser overfor arbejdet, men det personen svarer på, når spørgsmålet eksempelvis er om man "er tilfreds med arbejdets indhold" er vel snarere en kognitivt genereret vurdering af hvordan det "normalt" er, men en følelse kan det knap nok betegnes som. Bliver man således bedt om at beskrive virksomhedsspecifikke forhold

på arbejdspladsen så som ledelsesformer, kollegiale forhold, arbejdets grad af interesse og værdi for en osv. giver man en beskrivelse der tager udgangspunkt i hvordan man normalt opfatter og *vurderer* disse forhold og ikke de følelser der kan være knyttet hertil. Dette har været den typiske måde at tale om disse forhold på, og man kan se den store interesse der i dag er for at undersøge de følelsesmæssige reaktioner, som en udvidelse af vores forståelse af hvilke forhold det er vigtige at medtage.

Når følelserne blev koblet sammen med motivationen som f.eks. McGregor (1960) og Herzberg (1968) gjorde, var det udfra en forståelse af, at behovstilfredsstillelse var ledsaget af positive følelser – tilfredshed – mens omvendt frustration blev ledsaget af negative følelser, utilfredshed især. Men følelserne i sig selv blev aldrig rigtigt belyst.

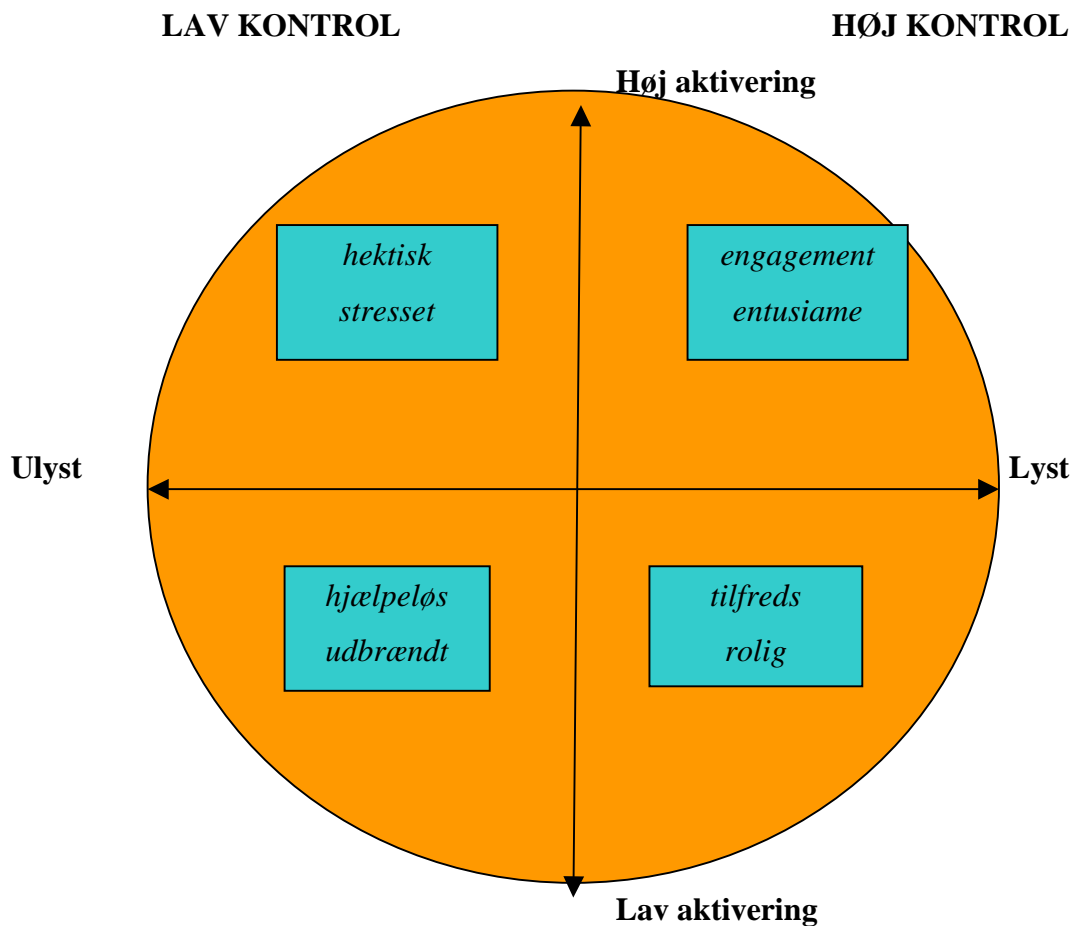
Siden har følelser i arbejdslivet fået en i dag helt central betydning, for oversigter se f.eks. Ashkenasy, Hartel, & Zerbe (2000) og Fineman (2000).

I forhold til den tidligere beskrevne psykosociale arbejdsmiljømodel (se også Agervold 2008c) er der altså med følelserne kommet en række reaktioner som ikke rigtig var ekspliciteret i modellen, der, med afsæt hos Lazarus, især fokuserede på de kognitive elementer – hvilket alt andet lige også er det man faktisk beskriver og redegør for når man laver undersøgelser af hvorledes arbejdet opleves og vurderes af de ansatte. De følelsesmæssige reaktioner har imidlertid altid været medtænkt i den psykologiske stressmodel udviklet af Lazarus, og har i hans senere publikationer fået en stigende vægt i stressforståelsen. Følelserne har således altid været en del af vurderingerne, som ellers primært, som ordet viser hen til, drejer sig om det kognitive og kategoriserende. Det er en klassisk forståelsesform indenfor psykologien, at både det følelsesmæssige og det kognitive hænger sammen samt at begge er bestemmende for handlingslivet. Man har således siden grækerne talt om *emotion*, *kognition* og *conation* som sammenhængende, og i stressmodellen kan man sige, at vurderingerne rummer såvel det kognitive som det emotionelle og at handlingerne, herunder copingen er knyttet hertil, jf. Lazarus bestemmelse af det han betegner som den sekundære vurdering, der netop er overvejelser over bl.a. hvilke handlinger der kan sættes ind i forhold til belastningerne.

Man kan på denne baggrund fremhæve, at de psykosociale faktorer i arbejdsmiljømodellen ovenfor også rummer såvel kognitive som følelsesmæssige

elementer. Men også, at der i forlængelse heraf ikke nødvendigvis altid behøver at være den samme korrespondance mellem vurderinger og følelser. Vurderer en person eksempelvis at kontrol- og indflydelsesmulighederne i arbejdet er utilfredsstillende ringe, kan denne vurdering hos den ene ledsages af følelser af vrede og irritation, mens det hos en anden er følelser af opgiveness og fremmedhed der er dominerende – eller den samme person kan i et udviklingsperspektiv først opleve vrede og siden opgiveness hvis den manglende indflydelse viser sig at være mere permanent.

En traditionel måde at fremstille følelserne på er at placere dem i en cirkel hvor lodret angiver graden af psykofysiologisk aktivering, fra høj til lav, fra stræk til svag, og hvor vandret angiver dimensionen lyst-ulyst. Dernæst kan følelserne placeres hele vejen rundt, som det eksempelvis er gjort i nedenstående figur, hvor de forskellige følelsesmæssige reaktioner i forbindelse med en kognitiv vurdering af kontrol og indflydelse i arbejdet - der enten er positiv og tilfredsstillende eller er karakteriseret ved en negativ vurdering: man kan ikke selv kontrollere arbejdet, man styres for meget ovenfra, af bureaukratiet, af rigide regler og man har ikke indflydelse overhovedet på arbejdets tilrettelæggelse og indplacering i organisationen. I figuren er angivet de forskellige følelsesmæssige reaktioner som man kan forestille sig er relateret til de forskellige opfattelser af kontrol og indflydelse og hvor de følelsesmæssige reaktioner er karakteristisk forskellige afhængig af om der er tale om høj respektive lav psykofysiologisk aktivering.



Figur 2 Kontrol over arbejdet: Vurderinger og følelser set i forhold til god respektive dårlig overensstemmelse mellem miljøkrav og individets værdier.

I forlængelse heraf kan man forestille sig, at netop forskellige følelsesmæssige reaktioner knyttet til den samme vurdering kan have forskellige stressmæssige konsekvenser for personen: eksempelvis kan det være at den opgivende følelse giver flere og mere udtalte stresssymptomer end den vredladne.

Når det er vigtigt at medinddrage følelserne, er det også fordi det først og fremmest er den følelsesmæssige reaktion vi registrerer når vi bliver stresset: følelsen af vrede, af sorg, nedtrykthed, frygt osv. På den baggrund kunne man måske mere korrekt tale om, at den psykologiske stressmodel snarere er en teori med rod i følelserne

end i det kognitive – mens omvendt Lazarus og medarbejdere ville fastholde, at der må være tale om en eller anden form for registrering af at der er ”fare på færde” – altså fastholde teorien som primært kognitiv.

FØLELSER I ARBEJDET

Udbrændthedsteorier tog fat på de følelsesmæssige reaktioner som beskrevet ovenfor, men andre psykologiske begreber og teorier har også søgt at beskrive lignende fænomener som udbrændthed. Hochschild (1983) lancerede ”Emotional labor”, et begreb, der skal beskrive det ”arbejde” eller den belastning der er forbundet med at skulle vise følelser i arbejdet som man faktisk ikke føler – eller skjule de følelser man faktisk har overfor kunden eller klienten. Især servicearbejdet har været i fokus her, og det er blevet vist, at den følelsesmæssige dissonans man kan opleve i disse arbejdssituationer udgør en stressfaktor.

ORGANISATORISK KYNISME

Depersonalisering og kynisme er begreber der begge indgår i udbrændthedsbegrebet, men de er også blevet genstand for deres egen forskning. Sædvanligvis defineres det som en holdning der rummer afsky, frustration og mistillid til arbejdet eller aspekter ved arbejdet. (Se f.eks. Dean, Brandes & Dharwadkar 1998, Wanous, Reichers & Austin 1994, 2000.)

Den organisatoriske kynisme rummer følelser af utilfredshed, ubehag, vrede rettet mod organisationen og modsvarer således det følelsesmæssige engagement i organisationen. Engagement, eller ”commitment” er de seneste 10 – 15 år blevet et centralt begreb indenfor managementpsykologien, og kort sagt kan man sige, at tankerne om ”Human Ressource Management” i høj grad bygger på, at den engagerede medarbejder også er den omstillingsparate og sagsorienterede medarbejder der ikke først og fremmest tænker på 8 timers arbejdsdag, men på *opgaven*. På denne måde er engagementet mere forpligtende end den tilfredshed eller trivsel som tidligere var det centrale begreb, man anvendte for at forstå medarbejdernes tilknytning til virksomheden (Agervold 2008b; 2008c).

'EMOTIONAL LABOR'

Men den forsker der mere end andre satte gang i forskningen omkring følelsernes mere direkte betydning i arbejdet var sociologen Arlie Hochschild (1983) der pegede på, at man i mange jobs skulle fremvise bestemte følelser overfor kunden eller klienten, først og fremmest venlighed, entusiasme og glæde, mens man i andre situationer skulle undertrykke typisk negative følelser som vrede og irritation. Hun definerede emotionel arbejde as

"the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display" (ibid. p. 7)

og hun antog at en vedvarende dissonans mellem viste og oplevede følelser ville føre til en alienation fra ens egne følelser som på sin side kunne føre til egentlige psykiske problemer. Det er således ikke blot en følelsesmæssig reaktion som vi så ved tilfredshedsforskningen, men netop det, Zaph (2002, p. 238) understreger ved at påpege, at det er "følelser som et krav knyttet til jobbet", eller at organisationens mål nås ved regulering af både følelser og deres udtryk (Grandey, 2000). Som det defineres af Morris & Feldman (1996, p.987) den

"anstrengelse, planlægning og kontrol der er nødvendig for at udtrykke de ønskede organisatoriske mål under interpersonelle transaktioner",

og hvor emotionel arbejde undersøges ud fra fire dimensioner: (a) frekvens, den hyppighed med hvilken emotionel arbejde skal udføres, (b) opmærksomhedskrav i forhold til stillede udtrykskrav, herunder såvel varighed som emotionel 'dybde'. I den forbindelse vises hen til Hochschild's (1983) sondring mellem surface action (simulating emotion) og deep acting (forsøg på faktisk at føle hvad der forventes af en), (c) variationen af emotioner der skal udtrykkes og (d) den emotionelle dissonans. I en senere artikel fokuseres alene på frekvens, varighed og emotionel dissonance (Morris & Feldman, 1997). Fremfor at betragte disse som dimensioner ved emotionel arbejde ser andre i stedet disse faktorer som organisatoriske mål, eller som karakteristika ved selve arbejdet. Det er jobbeskrivelsen der stiller krav til udøveren om at vise bestemte følelser og skjule andre ifølge Zapf, og således er de følelsesmæssige krav knyttet til positionen

i organisationen. På den anden side er det personen der skal fremvise eller skjule bestemte følelser hvilket først bliver et problem når disse følelser er i konflikt med hvad personen egentlig føler: emotionel dissonans. Det er således transaktionen der fører til belastningen, eller med Lazarus (1984; 1999) kan man sige, at det er personens appraisal af krav (følelsesmæssigt udtryk) som ikke umiddelbart kan imødekommes (fordi experienced emotion er i konflikt med kravet), der fører til at personen oplever en konflikt, og personen må cope med disse krav ved (1) at skjule sine følelser eller vise følelser han ikke har (surface acting) og en stressproces er indledt, eller (2) eller via reappraisal af situationen og genuint prøve at føle hvad der kræves i situationen: deep acting. Det samme giver Abraham (1988) udtryk for, når især emotionel dissonans ses som en speciel rollekonflikt mellem personens position i organisationen (og de formelle expressive krav knyttet her til) og personens måde at udfylde og realisere disse rollekrav – hvor personen oplever en modsætning mellem krav og egne følelser, således som det er vist i den klassiske undersøgelse af rollekonflikt og stress udført af Kahn et al. (1964).

Det er dog diskuteret om hvorvidt emotionel arbejde altid fører til stress og belastninger, og Adelman (1995) peger på at consonance mellem expression og emotion har positiv betydning, mens det især er dissonansen mellem expression og emotion der har negative konsekvenser hvilket deres resultater understøtter. Morris & Feldman (1996) giver omvendt udtryk for, at selv om der er overensstemmelse mellem expression og emotion kræver det en anstrengelse at udtrykke den ønskede emotion. Schaubroeck & Jones (2000) fandt således, at krav om at udtrykke positive følelser var associeret til helbredssymptomer, men især blandt de der ikke identificerede sig med organisationen og en eksperimentel undersøgelse af Goldberg & Grandey (2007) peger på at display rules – 'Service with a smile' - i sig selv fører til større udmattelse og flere fejl. Man kan vel i forlængelse heraf ræsonere, at hvis man skal vise positive følelser og samtidigt også føler glæde og tilfredshed, ville det være mærkeligt hvis dette ikke var associeret til tilfredshed og positive konsekvenser for stress og helbred på længere sigt. Det må derfor være centralt at der skal vises følelser som man enten ikke har ('service with a smile' selv om man følelsesmæssigt er neutral) eller værre, som er i konflikt med hvad man føler ('service with a smile' selv om man følelsesmæssigt eksempelvis føler vrede eller irritation).

Men andre undersøgelser giver modstridende resultater, hvilket i nogle tilfælde kan forklares på baggrund af de anvendte operationaliseringers manglende validitet. Således fandt Wharton (1993) ikke en sammenhæng mellem emotionel arbejde og exhaustion – men omvendt en positiv association til jobtilfredshed blandt kvinderne i undersøgelsen, hvilket måske kunne forklares med, at emotionel arbejde ikke blev målt i sig selv, men alene på baggrund af en klassificering af jobs med meget respektive lidt klient/kundekontakt (ibid. p. 213 - baseret på en jobklassifikation oprindeligt lavet af Hochschild (1983) til identifikation af jobs der kræver emotionel arbejde). Omvendt er en positiv association mellem at skulle vise positive følelser og større tilfredshed vist i flere undersøgelser, således fandt Côté & Morgan (2002) og Diefendorff & Richard (2002) at oplevede krav om at vise positive følelser var forbundet med større tilfredshed og Zapf et al. (2006) rapporterede, at det at vise positive følelser i sig selv havde positiv effekt for personlig formåen (accomplishment), mens det var emotionel dissonance der var det stressfyldte aspekt der udgjorde den belastende del af emotionel arbejde.

I forlængelse heraf har flere undersøgelser således heller ikke fundet støtte for antagelserne om, at meget kunde/patient kontakt har negative konsekvenser i sig selv (Brotheridge & Grandey, 2002; Cordes, Dougherty & Blum, 1997; Morris & Feldman, 1997), mens igen, at emotionel dissonans og især undertrykkelse af negative følelser er associeret med højere udmattelse og/eller lavere tilfredshed (Abraham, 1998; Brotheridge & Grandey, 2002; Côté & Morgan, 2002; Diefendorff & Richard, 2002; Heuven & Bakker, 2003; Lewig & Dollard, 2003; Morris & Feldman, 1997).

Den samme problematik ansues ud fra et kognitivt perspektiv, idet Schmidt, Neubach & Heuer (2007) beskriver dette som 'selv-kontrol' af sine følelser når personen forsøger at ændre den måde "de spontant ville tænke, føle eller opføre sig på" (ibid. p. 143) og at stigende krav til at udøve selv-kontrol er associeret til udbrændthed, sundhedsklager og jobutilfredshed (ibid.; Neubach & Schmidt, 2006) og i en senere undersøgelse også med depression (Neubach & Schmidt, 2007).

EMOTIONEL DISSONANS

Meget peger således på, at det er dissonansen mellem de oplevede følelser og kravene om at udtrykke en bestemt følelse der især giver anledning til problemer. Som Zapf (1999, 2002) peger på, kan denne dissonans ses som et spørgsmål om den

emotionelle regulering, altså et eksternt krav til arbejdstageren mere end et aspekt ved selve arbejdet, eftersom kravene til arbejdets udførelse foreskriver et bestemt følelsesmæssigt udtryk – for socialarbejderen, som er den undersøgte gruppe i denne undersøgelse, drejer det sig især om at måtte skjule og undertrykke sine eventuelt negative følelser overfor klienten og modsat vise sympati og empati selv om man oplever det modsatte, eksempelvis at klienten har sin del af skylden for sin misere.

Det ligger også implicit i antagelserne, at jo oftere og desto mere dybtgående disse oplevelser er, desto større negativ effekt har de for stress og det psykiske velbefindende, ligesom man med Lazarus (ibid.) må antage, at jo mere man personligt er berørt og involveret desto større betydning har det at man må skjule sine følelser – som samtidigt kan komme i konflikt med ens professionelle stolthed og ære: at være hjælper for klienten – en følelse som ikke rummer plads til irritation og vrede i forhold til den konkrete klient. Så det er ikke alene de foreskrevne regler om ”professionel optræden”, men også ens egen vurdering af hvad der karakteriserer den ”kompetente sagsbehandler”. Emotionel dissonans er således indholdsmæssigt nært forbundet med det begreb Hochschild (1983) benævnte som ”surface acting” – ’overflade ageren’: at man undertrykker egne følelser og/ eller viser følelser man ikke har. Ses på f.eks. Brotheridge & Lee’s (2003, p. 370) operationaliseringer af surface action består det af følgende spørgsmål: undgå at udtrykke mine sande følelser, foregive at have følelser jeg ikke har og at skjule mine sande følelser (i modsætning til deep acting: en anstrengelse for at føle hvad der kræves af mig i situationen og give udtryk herfor). Tilsvarende operationaliseringer ses hos Zapf et al. (1999) og er anvendt i denne undersøgelse, se nedenfor.

Som beskrevet ovenfor bestemmes disse handleformer indenfor stressforskningen som coping, og ifølge denne psykologiske stressmodel tjener coping til at mindske stressen. Dette understøttes af nogen forskning; således omtalte Hochschild (1983) at følelsesmæssig tilbagetrækning kan nedbringe den psykiske udmatning. Senere forskning har peget i samme retning (Se f.eks. McManus, Winder & Gordon, 2002; Repetti, 1992; Söderfeldt, 2000), og set i det lys kan denne copingform betragtes som funktionel og stressreducerende på kort sigt. Men det er spørgsmålet om den på længere sigt kan udvikle sig til et persontræk der kan bidrage til at øge stressreaktionerne, således at det kan diskuteres om tilbagetrækning og kynisme mindsker eller øger

stressreaktionerne – et spørgsmål der medinddrager stressreaktionens tidsmæssige forløb, men som samtidigt stiller spørgsmålstejn ved hvorledes tilbagetrækning og kynisme skal forstås som del af en sammensat reaktion som udbrændthed eller følelsesmæssig nedslidning.

Det er i forlængelse heraf, at emotionel dissonans er central i forhold til udviklingen af burnout, der fra sin start af først og fremmest var fokuseret på 'people work', det at bruge sig selv i forhold til en klient eller patient, senere også elev, kunde osv. for at ende med den 'generelle' udbrændtheds-teori (f.eks. Maslach, 2003; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) som det er beskrevet ovenfor.

EMOTIONEL DISSONANS OG BURNOUT

Det fælles ved emotionel dissonans og udbrændthed er således interessen for mødet mellem sagsbehandler og klient (patient, elev, kunde etc.) og at dette møde dels kan indebære at følelser skal vises og/eller undertrykkes og at dette ved siden af den arbejdsmæssige belastning i sig selv kan føre til udmattelse og kynisme og dermed til udbrændthed. Brotheridge & Grandey (2002) peger således på, at følelsesmæssige arbejdskrav sjældent er blevet betragtet som årsager til udbrændthed. Fokus har snarere været på mængden og omfanget af kontakt med klienter og kunder, mens selve kvaliteten af dette møde sjældnere er blevet undersøgt. Man kunne derfor forvente, at disse to situationer er associerede både teoretisk og empirisk, hvilket en del forskning da også underbygger.

Således har Zapf (2002) angivet, på grundlag af en gennemgang af tolv undersøgelser, at emotionelt arbejde positivt korrelerer (fra .20 til .48) med udmattelse og flere af de tidligere undersøgelsesresultater anvender og understøtter også at især udmattelse er positivt associeret med emotionelt arbejde og især emotionel dissonans. Færre undersøgelser har set på forholdet til de andre dimensioner i udbrændthedsbegrebet (ibid. p. 257). Zapf (1999) har dog i en tidligere undersøgelse fundet en association mellem emotionel dissonans og depersonalisering.

EMPIRISK BELYSNING AF FØLELSMÆSSIG DISSONANS

Det er fremgået af det forgående, at forskningen både har rejst og besvaret en række spørgsmål, mens meget stadig står tilbage vedrørende sammenhængende mellem klientarbejde, arbejdsbelastninger, udbrændthed og følelsesmæssig dissonans. Det har været diskuteret om klientarbejde i sig selv er udløsende for emotionelt arbejde, emotionel dissonans og følelsesmæssig nedslidning i det hele taget eller ej – men herudover antages det, at det er omfanget og dybden af klientkontakt der kan betragtes som den uafhængige eksponeringsfaktor i forhold til emotionel dissonans, udbrændthed og følelsesmæssig nedslidning.

Megen forskning har undersøgt relationerne mellem emotionel dissonans og udbrændthed som det fremgår ovenfor, men set i et overordnet stressperspektiv, med baggrund i en transaktionsforståelse baseret på den udviklede psykologiske stressmodel af Lazarus og medarbejdere (Lazarus, 1999; Lazarus & Folkman, 1984), må såvel udbrændthed som emotionel dissonans, som angivet ovenfor, ses i denne kontekst. Det er derfor nærliggende at undersøge en række forskellige stressmål ud over udbrændthed i forbindelse med emotionel dissonans. Ifølge en psykosocial arbejdsmiljømodel, baseret på Lazarus' stressmodel (Agervold, 1998a, 1998b, 1998c, 2006), må det således antages, at en række copingaktiviteter – herunder især tilbagetrækning og kynisme (depersonalisering) – foruden egentlige stressmål som psykiske stress symptomer, psykosomatiske symptomer og følelsesmæssig nedslidning er associeret med både udbrændthed og emotionel dissonans, ligesom mere kortvarige følelsesmæssige reaktioner som nedtrykthed og vrede. I det følgende skal disse forskellige, men relaterede psykiske belastningsreaktioner under et benævnes som følelsesmæssig nedslidning.

Formålet med denne undersøgelse er derfor at undersøge en række af disse spørgsmål således som de kommer til udtryk i følgende spørgsmål²:

Er omfanget af klientkontakt positivt associeret til følelsesmæssig nedslidning?

Er sags- og klientbelastninger associeret med følelsesmæssig nedslidning?

Er emotionel dissonans positivt associeret til følelsesmæssig nedslidning? og

² De følgende analyser og resultater er først præsenteret i Agervold 2008b.

Er emotionel dissonans en moderator mellem sagsbelastning og følelsesmæssig nedslidning, således at stigende dissonans øger følelsesmæssig nedslidning med samme sagsbelastning?

METODE

De følgende resultater er baseret på den spørgeskemametode der blev gennemført som led i PRIAM projektet beskrevet ovenfor (Agervold, 2008c).

Følgende særlige skalaer er anvendt i denne sammenhæng:

Antal timer pr. dag face-to-face med klienten eller ved telefonisk kontakt.

Sagsbelastning (5 items) – vedrørende at sagerne hober sig op, kan ikke nå det man har sat sig for og har ikke tid nok til klienten for fuldt ud at sætte sig ind i sagen $\alpha = .84$.

Klientbelastning (5 items) – vedrørende klienterne er bliver mere aggressive, utilfredse, sure og har misbrugs- eller personlige problemer $\alpha = .76$.

Klienttidspres (3 items) – vedrørende at man ikke nå at betjene klienten som ønsket, fagligt og menneskeligt forsvarligt $\alpha = .83$.

Alle skalaer måler fra 0-100. Højere scorer repræsenterer højere niveauer af utilfredshed eller stress.

RESULTATER

Graden af klientkontakt og følelsesmæssig nedslidning

Antallet af kontakttimer med klienterne pr. dag varierer mellem 1 og 7 timer, med et gennemsnit på 3.4 time pr. dag (median 3 timer). Som det fremgår af tabel 10 er der ingen signifikante associationer mellem antallet af timer med direkte klientkontakt og følelsesmæssig nedslidning. Dette antyder at det ikke er selve kontakten med klienten

der er associeret med følelsesmæssig nedslidning. Derimod synes det i højere grad at være selve sagsbelastningen.

Som det også fremgår af tabel 10 er der positive og signifikante sammenhænge mellem stigende sagsbelastning og de fleste mål for følelsesmæssig nedslidning. For de tre udbrændthedsmål ses der således klare associationer mellem udmattelse ($r = .437, p < .01$), kynisme ($r = .310, p < .01$) og præstation ($r = -.104, p < .05$).

Tabel 10 Kontakttid med klienter, sagsbelastning og emotionel dissonans i forhold til følelsesmæssig nedslidning

		Correlations												
		DAGLIG KJENTKONTAKT	SAGSBE- LASTNING	FØLELSE- S UNDERTR YKKELSE	PSYKISK UDMATNING	PSYKISK STRESS	PSYKOSOMATI- SKE SYMPT.	FØLELSESMÆ- SSIG NEDSLIDNING	UDBRÆNDT MB	UDBRÆNDT KYNISME MB	UDBRÆNDT EFFEKTIV MB	VREDE	BEKYMNING	
Spearman's rho	DAGLIG KJENTKONTAKT	Correlation Coefficient	1,000	,015	,029	,019	,009	,045	-,070	,028	-,084*	,056	-,017	-,012
		Sig. (1-tailed)	.	,372	,268	,338	,425	,165	,066	,274	,036	,118	,354	,396
		N	475	465	460	467	460	461	464	467	456	447	460	469
SAGSBE- LASTNING		Correlation Coefficient	,015	1,000	,174**	,417**	,439**	,222**	,273**	,437**	,310**	-,104*	,228**	,339**
		Sig. (1-tailed)	,372	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,010	,000	,000
		N	465	525	509	518	505	508	510	515	504	495	510	519
FØLELSE- S UNDERTR YKKELSE		Correlation Coefficient	,029	,174**	1,000	,347**	,406**	,235**	,319**	,387**	,314**	-,117**	,336**	,380**
		Sig. (1-tailed)	,268	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	460	509	869	860	842	845	840	850	837	821	849	863
PSYKISK UDMATNING		Correlation Coefficient	,019	,417**	,347**	1,000	,643**	,455**	,419**	,743**	,472**	-,172**	,417**	,613**
		Sig. (1-tailed)	,338	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	467	518	860	886	862	865	853	862	850	834	864	877
PSYKISK STRESS		Correlation Coefficient	,009	,439**	,406**	,643**	1,000	,452**	,533**	,704**	,565**	-,220**	,475**	,622**
		Sig. (1-tailed)	,425	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	460	505	842	862	868	850	835	849	835	820	848	860
PSYKOSOMATI- SKE SYMPT.		Correlation Coefficient	,045	,222**	,235**	,455**	,462**	1,000	,232**	,481**	,278**	-,028	,249**	,380**
		Sig. (1-tailed)	,165	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,212	,000	,000
		N	461	508	845	865	850	872	842	851	839	825	850	864
FØLELSESMÆSSIG NEDSLIDNING		Correlation Coefficient	-,070	,273**	,319**	,419**	,533**	,232**	1,000	,477**	,520**	-,362**	,254**	,410**
		Sig. (1-tailed)	,066	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	464	510	840	853	835	842	863	841	829	820	841	857
UDBRÆNDT MB		Correlation Coefficient	,028	,437**	,387**	,743**	,704**	,481**	,477**	1,000	,579**	-,160**	,417**	,596**
		Sig. (1-tailed)	,274	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	467	515	850	862	849	851	841	873	847	830	851	864
UDBRÆNDT KYNISME MB		Correlation Coefficient	-,084*	,310**	,314**	,472**	,565**	,278**	,520**	,579**	1,000	-,202**	,312**	,425**
		Sig. (1-tailed)	,036	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	456	504	837	850	835	839	829	847	861	824	843	853
UDBRÆNDT EFFEKTIV MB		Correlation Coefficient	,056	-,104*	-,117**	-,172**	-,220**	-,028	-,362**	-,160**	-,202**	1,000	-,140**	-,212**
		Sig. (1-tailed)	,118	,010	,000	,000	,000	,212	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	447	495	821	834	820	825	820	830	824	844	824	837
VREDE		Correlation Coefficient	-,017	,228**	,336**	,417**	,475**	,249**	,254**	,417**	,312**	-,140**	1,000	,666**
		Sig. (1-tailed)	,354	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	460	510	849	864	848	850	841	851	843	824	874	871
BEKYMNING		Correlation Coefficient	-,012	,339**	,380**	,613**	,622**	,380**	,410**	,596**	,425**	-,212**	,666**	1,000
		Sig. (1-tailed)	,396	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	469	519	863	877	860	864	857	864	853	837	871	888

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Emotionel dissonans and følelsesmæssig nedslidning

Det fremgår endvidere af tabel 10, at følelsesmæssig dissonans/undertrykkelse klart er associeret med alle de anvendte mål for følelsesmæssig nedslidning, herunder alle de tre traditionelle mål for udbrændthed udmattelse ($r = .387$, $p < .01$), kynisme ($r = .314$, $p < .01$) og præstation ($r = -.117$, $p < .05$), men også med den psykologiske udbrændthed ('følelsesmæssig nedslidning' i tabellen) ($r = .319$, $p < .01$). Det ses også, at det mere umiddelbare følelsesmæssige stemningsleje også er korreleret til emotionel dissonans således at stigende dissonans er associeret til vrede ($r = .336$, $p < .01$) og bekymringer ($r = .380$, $p < .01$) i dagligdagen.

Klientbelastning og følelsesmæssig dissonans

Den fjerde spørgsmål ser på sammenhængen mellem belastninger, her begrænset til den sagsmæssige belastning, i kombination med følelsesmæssig undertrykkelse og den følelsesmæssige nedslidning. For at belyse dette forhold, blev variablen sagsbelastning delt (med medianværdien som skæringspunkt) i en høj respektive lav belastningsgruppe, og det samme blev gjort for skalaen til måling af den følelsesmæssige dissonans, hvorefter disse to dikotomiserede variabler blev kombineret til en ny variabel der varierer fra lav sagsbelastning samtidigt med lav dissonans til høj sagsbelastning samtidigt med høj dissonans. Det fjerde spørgsmål undersøgte om denne variabel vil være positivt korreleret med de følelsesmæssige belastningsreaktioner (og negativt korreleret til personlig effektivitet), hvilket, som det fremgår af tabel 11, understøttes dette entydigt af resultaterne. I samtlige tilfælde ses, at gennemsnitsværdierne for målene for følelsesmæssig nedslidning stiger i takt med at belastningerne og den følelsesmæssige dissonans også øges.

Report

SAGSBELAST & EMO DIS.		PSYKISK UDMATNING	PSYKISK STRESS	PSYKOSOMATI SKE SYMPT.	FØLELSESMÆ SSIG NEDSLIDNING	UDBRÆNDT MB	UDBRÆNDT KYNISME MB	UDBRÆNDT EFFEKTIV MB	VREDE	BEKYMRING
LAV SAGSBELASTNING & LAV EMODIS.	Mean	27,10	10,17	12,29	21,64	17,52	17,14	77,53	20,11	29,86
	N	139	135	134	138	137	135	133	138	139
	Std. Deviation	17,440	12,666	15,975	17,754	14,303	11,762	17,393	14,720	15,145
LAVSAGSBELASTNING & HØJ EMODIS.	Mean	37,67	21,26	18,42	28,67	28,92	24,44	75,14	27,08	40,05
	N	60	58	59	60	62	60	59	60	62
	Std. Deviation	18,648	21,025	17,954	23,747	19,161	16,680	16,485	17,468	19,137
HØJ KLIENTBELASTNING & LAV EMODIS.	Mean	43,80	25,98	16,97	33,58	30,46	25,02	71,13	25,05	41,42
	N	165	164	165	161	165	162	158	164	166
	Std. Deviation	19,102	21,232	17,241	25,450	16,133	15,427	20,109	13,456	17,442
HØJ SAGSBELASTNING & HØJ EMODIS.	Mean	51,37	35,79	25,82	42,58	40,97	32,88	72,35	35,01	51,03
	N	139	133	134	137	137	133	132	134	138
	Std. Deviation	19,829	21,485	19,713	27,443	19,175	18,169	18,527	15,791	18,386
Total	Mean	40,54	23,73	18,28	32,15	29,61	24,91	73,72	26,61	40,69
	N	503	490	492	496	501	490	482	496	505
	Std. Deviation	20,946	21,519	18,375	25,174	19,015	16,521	18,661	15,959	18,986

Test Statistics^{a,b}

	PSYKISK UDMATNING	PSYKISK STRESS	PSYKOSOMATI SKE SYMPT.	FØLELSESMÆ SSIG NEDSLIDNING	UDBRÆNDT MB	UDBRÆNDT KYNISME MB	UDBRÆNDT EFFEKTIV MB	VREDE	BEKYMRING
Chi-Square	99,277	119,168	43,256	46,535	109,969	60,302	8,615	59,890	91,565
df	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Asymp. Sig.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,035	,000	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: SAGSBELAST & EMO DIS.

Tabel 11 Sagsbelastning kombineret med emotionel dissonans og deres betydning for følelsesmæssig nedslidning.

Den statistiske analyse underbygger disse tal og viser, at alle sammenhænge er signifikante, og at der for de traditionelle udbrændthedsskalaer udmattelse (hvor gennemsnitsværdien stiger fra 17.52 til 40.97 ($H(3) = 109.97$, $p < .001$) og kynisme, der stiger fra 17.14 til 32.88 ($H(3) = 60.30$, $p < .001$) er tale om markante sammenhænge, mens dette er mindre udtalt, men signifikant, for personlig effektivitet hvor gennemsnitsscoren falder fra 77.53 til 72.35 ($H(3) = 8.62$, $p < .05$). Det kan også ses, at de mere umiddelbare følelser som vrede stiger fra 20.11 til 35.01 ($H(3) = 59.89$, $p < .001$) og bekymring fra 29.86 til 51.03 ($H(3) = 91.57$, $p < .001$). Ses yderligere på sygefraværet, målt i antal fraværdsdage pr. år (selvrapporterede data) stiger dette fra 5.46 dage pr. år til 13.32 dage pr. år ($H(3) = 11.77$, $p < .01$).

DISKUSSION

Emotionel arbejde blev oprindeligt lanceret som en betegnelse for hvorledes den ansatte ikke alene skulle stille sine fysiske og kognitive evner til rådighed for arbejdspladsen, men at også den ansattes følelser uundgåeligt var involveret i arbejdet. Belastningerne skulle derfor hidrøre fra hyppigheden, varighed og dybden af de følelser der skulle stilles til skue, men også af om der var en dissonans mellem de oplevede følelser og de følelser der skulle udtrykkes (Hochschild, 1983; Morris & Feldmand, 1996; 1997). Det har været diskuteret om blot det at skulle vise følelser i sig selv kan betragtes som en arbejdsmæssig belastning, og flere forfattere fremholder dette synspunkt (Goldberg & Grandey, 2007; Hochschild, 1983), mens andre peger på, at det at skulle vise positive følelser kan bidrage til arbejdstilfredsheden (Adelmann, 1995; Côté & Morgan, 2002; Diefendorff & Richard, 2002; Zapf et al., 2006). Derimod synes der at være bred enighed om, at det især er den følelsesmæssige dissonans der forårsager stress og udbrændthed hos den ansatte (Abraham, 1998; Brotheridge & Grandey, 2002; Côté & Morgan, 2002; Diefendorff & Richard, 2002; Heuven & Bakker, 2003; Lewig & Dollard, 2003; Morris & Feldman, 1997; Schmidt, Neubach & Heuer, 2007; Zapf et al., 2006).

Mange af disse undersøgelser har desuden ofte taget afsæt i teorierne om udbrændthed fordi netop disse har fokuseret på den mest direkte kontakt med andre mennesker, nemlig det der er benævnt 'people work', hvor man ikke alene skal forholde sig til et andet menneske, men også bruge sin empati og indfølelse for at klare arbejdet optimalt, hvorfor det er nærliggende at netop emotionel arbejde i denne kontekst må være central. En række undersøgelser har derfor også undersøgt associationerne mellem emotionel arbejde og især emotionel dissonans og udbrændthed, især med fokus på exhaustion dimensionen (se Zapf, 2002).

De forgående analyser har haft fokus på 'people work' ved at se på en stor gruppe af socialarbejdere og deres arbejdsforhold, hvorfor der er medtaget en række mål for såvel klientmæssige belastninger, emotionel dissonans og en række mål for hvad der under et kan betegnes som følelsesmæssig nedslidning (udbrændthedsmål, stress og psykosomatiske symptomer og umiddelbare følelsesmæssige reaktioner (nedtrykthed og vrede)).

Resultaterne viser, at det ikke er mængden af kontakt, målt ved antallet af timer med daglig klientkontakt, der har nogen betydning, hvorimod der er klare associationer mellem sagsbelastning og følelsesmæssig nedslidning. Disse resultater understøtter således ikke de antagelser og resultater der peger på, at det at have klientkontakt er en belastning i sig selv (Goldberg & Grandey, 2007; Hochchild, 1983), men understøtter på den anden side de resultater der peger på, at det ikke er graden eller mængden af kontakt der i sig selv giver anledning til belastningsreaktioner (Brotheridge & Grandey, 2002; Cordes, Dougherty & Blum, 1997; Morris & Feldman, 1997). Derimod viser resultaterne, at belastninger i arbejdet i form af tidspres og oplevet manglende tid til at løse arbejdsopgaverne adækvat i forhold til klienten er associeret til følelsesmæssig nedslidning – og disse resultaterne lægger sig i forlængelse af de talrige resultater indenfor arbejdsmiljøforskningen der har peget på en sammenhæng mellem arbejdsbelastninger og stress, her med det specielle fokus på klientarbejdet.

Endvidere viser resultaterne, at der er en sammenhæng mellem emotionel dissonans og den følelsesmæssige nedslidning, hvilket understøttes af de fleste forskningsresultater (Abraham, 1998; Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2002; Côté & Morgan, 2002; Diefendorff & Richard, 2002; Heuven & Bakker, 2003; Lewig & Dollard, 2003; Morris & Feldman, 1997; Schmidt, Neubach & Heuer, 2007; Zapf et al., 2006). Ikke mindst sammenhængene mellem de tre traditionelle udbrændthedsmål, psykologisk udbrændthed og emotionel dissonans er klare og signifikante.

SAMMENFATNING

Denne rapport har søgt at belyse fælles antagelser og overlap mellem to forskningsområder indenfor arbejdsmiljøpsykologien, nemlig udbrændthed og 'emotional labor'. De er begge opstået i forbindelse med undersøgelser af de belastninger der hidrører fra 'people work' som man har kaldt det – det at 'arbejde med mennesker'. Interessen for dette felt er steget gennem de sidste 25 år især – og i takt med at interessen for det traditionelle industriarbejde er blevet mindre. Begge områder arbejder ud fra forestillinger om, at selve det at skulle bruge sig selv i forhold til et andet menneske, det være sig en klient som i dette projekt, eller en patient, en kunde, en elev osv., kan give anledning til følelsesmæssig nedslidning. Det er også karakteristisk

at begge retninger kun i begrænset omfang knytter an til psykologiske stressteorier og til arbejdsmiljøpsykologien i det hele taget – selv om dette dog har ændret sig betydeligt de sidste 10 år. Men tankerne har været, at det at skulle involver sig selv som person og med ens egne følelser involveret og aktiveret qua mødet med den anden: klienten, patienten eller hvad det nu måtte være, kunne udgøre en belastning fordi den energi der aktiveres, de ressourcer der skal anvendes er større fordi man er personligt involveret – eller let kan blive det. Forskningen har vist, at nok kun er når det går galt, enten fordi man 'brænder ud' og mister engagementet og troen på at det hjælper, eller når de følelsesmæssige krav i alt for stort omfang kræver at egne følelser undertrykkes eller at følelser man ikke har skal vises.

Som det er fremgået af det forgående, vil det at skulle vise følelser man ikke har eller at skjule de følelser man faktisk føler, være associeret med følelsesmæssig nedslidning. Forskningsresultater har vist, at det at vise positive følelser kan være forlenet med større tilfredshed i arbejdet, men dette kan ikke siges at være noget uventet resultat – det kunne jo endda hænge omvendt sammen: at tilfredsheden med arbejdet får en til at vise positive følelser. Resultater har som nævnt envidere vist, at det ikke er mængden eller omfanget af kontakt der har så stor betydning, men netop den følelsesmæssige dissonans. Den følelsesmæssige dissonans kan i en psykologisk stressteoretisk sammenhæng (Lazarus, 1999; 1984) ses som personens måde at cope med arbejdet på eftersom det at vise sine egentlige følelser ville føre til åbenbare konflikter med klienten og/eller med arbejdsgiveren. For at undgå dette copes personen ved at skjule sine følelser hvilket samtidigt sandsynligvis indebærer en afstandtagen og kynisme i forhold til klienten – hvilket netop er et karakteristisk træk ved udbrændthedsbegrebet. Men i den udstrækning denne coping ikke løser problemet dybtgående nok, hvilket er tilfældet når der alene er tale om 'surface acting' som Hochschild (1983) benævner det, er resultatet følelsesmæssig nedslidning på længere sigt, mens der på kort sigt kan være tale om bekymring og vrede hvilket resultaterne her også viser er associeret til emotionel dissonans. Omvendt må man antage, at hvis den emotionelle dissonans er mindre, selv om klientbelastningen er den samme, så vil den følelsesmæssige nedslidning være mindre. Den emotionelle dissonans kan således betragtes som en moderator i forholdet mellem de sags- og klientmæssige belastninger på den ene side og den følelsesmæssige nedslidning på den anden side, således som det

er formuleret i den fjerde hypotese. Resultaterne bekræfter dette, idet der er klare sammenhænge mellem kombinationen af sagsbelastninger og emotionel dissonans og så en række mål for den følelsesmæssige nedslidning. Desuden vises her klare og signifikante associationer til sygefraværet. Med andre ord vil den samme oplevede arbejdsmæssige belastning være ledsaget af mere følelsesmæssige nedslidning og sygefravær hvis den optræder samtidigt med udtalt emotionel dissonans end hvis dissonans er lav eller fraværende.

Det er anført ovenfor, at det at skjule sine sande følelser eller at vise følelser man ikke har, kunne betragtes som udtryk for en copingaktivitet set i et stresspsykologisk perspektiv således som det er udfoldet først af Lazarus (ibid.), men hvor resultaterne her, i modsætning til hvad man normalt forventer, viser at copingaktiviteten ikke mindsker stressreaktionen, men snarere øger den. Dette synes således at være i konflikt med de teoretiske antagelser, men ser man bag ved antagelsen om, at coping er forsøg på at mindske ubalancen mellem krav og ressourcer, så vil den følelsesmæssige regulering som den emotionelle dissonans er udtryk for, ikke nødvendigvis være forbundet med en reduktion af stressen, hvis handlingerne til forebyggelse i sig selv viser sig at øge belastningerne. Personen vil typisk have søgt at modificere belastningerne tidligere via problemfokuseret coping, men eftersom dette ikke har hjulpet, anvendes følelsesmæssigt fokuseret coping, men på dette tidspunkt kan man tænke sig, at stressprocessen er så langt fremskredet, at det der måles i en tværsnitsundersøgelse vil være den samlede belastningsreaktion på et givet udviklingstidspunkt hvor stressreaktionerne er markerede for den enkelte person – hvorfor de gennemsnitlige stressreaktioner her er mere udtalte, selv om den enkelte person godt kan opleve, at dette er det for ham bedst mulige i den givne situation. Resultaterne viser da også entydigt, at emotionel dissonans er stærkt associeret til alle de anvendte stressmål for 'følelsesmæssig nedslidning'.

Resultaterne viser også, at alle de anvendte stressmål, under et benævnt som følelsesmæssig nedslidning, optræder stort set ensartet i undersøgelsen. Klientbelastninger og emotionel dissonans er således ikke alene tæt knyttet til de traditionelle udbrændthedsreaktioner (bortset fra personlig effektivitet der synes at være svagest associeret til belastningerne, men dog stadig signifikant), men også til mere kroniske symptomer på stress og på psykosomatiske symptomer. Hertil kommer, at også

følelsesmæssige reaktioner i form af bekymringer og nedtrykthed også er associeret til de samme stressorer. Vi ser således at en række følelsesmæssige og fysiske stressreaktioner alle optræder ensartet og homogent i forhold til de undersøgte stressorer, og videre forskning må belyse hvilke af disse der må ses som centrale og betydningsfulde med henblik på en samlet forståelse af belastningerne ved 'people work'.

Konkluderende har resultaterne således ikke kunnet støtte en antagelse om at det er mængden af klientkontakt der i sig selv fører til følelsesmæssig nedslidning, men derimod de arbejdsmæssige belastninger. I forlængelse af meget af den tidligere forskning understreger resultaterne her ligeledes, at det især er den emotionelle dissonans der er forbundet med følelsesmæssig nedslidning og udbrændthed. Resultaterne understøtter ligeledes en hypotese om, at den emotionelle dissonans optræder som mellemliggende variabel mellem sagsbelastning og arbejdspress på den ene side og følelsesmæssig nedslidning, herunder udbrændthed, og sygefravær på den anden side forstået således, at hvis personen både oplever et højt arbejdspress og at det er nødvendigt at skjule sine virkelige følelser, så oplever han typisk en forhøjet stressreaktion.

LITTERATUR

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124, 229-246.
- Adelmann, P. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. In S.L. Sauter & L.R. Murphy (eds.) *Organizational risk factors for job stress* (pp. 371-381). Washington, DC: American psychological Association.
- Agervold, M. (1998a). Det psykosociale arbejdsmiljø. Fra videnskabelig arbejdsledelse til arbejdsmiljøpsykologi. Århus: Aarhus Universitetsforlag.
- Agervold, M. (1998b). *Psykosocialt arbejdsmiljø - kortlægning og ændring. Teoretisk baggrund for udviklingen af et kortlægningsværktøj..* Copenhagen: The Danish Work Environment Fund.
- Agervold, M. (1998c). *Spørgeskema til psykosocialt arbejdsmiljø - kortlægning og ændring. (PWSQ))*. Copenhagen: The Danish Work Environment Fund.
- Agervold, M. (2005) Følelsesmæssig nedslidning. Et arbejdsnotat. Århus: Psykologisk Institut
- Agervold, M. (2005). *Undersøgelse af det psykosociale arbejdsmiljø blandt socialrådgivere i Sønderjylland*. Århus: PRIAM Rapport 1:2005. Psykologisk Institut.
- Agervold, M. (2006). Er det gode arbejde stressende? : En undersøgelse af det gode arbejdes egenskaber og deres betydning for udviklingen af stress og følelsesmæssig nedslidning. In: T.Dalsgaard: *Stress - et vilkår i det moderne arbejdsliv?*. København : Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 2006. s. 29-64.
- Agervold, M. (2008a). 'People work': at arbejde med mennesker – belastninger og reaktioner. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 2, p.
- Agervold, M. (2008b). Emotional Dissonance and Burnout. *International Journal of Work, Organization and Emotions*. In press.
- Agervold, M. & Kreiner, S. (2008). *Metode og metodeudvikling: Udvikling og afprøvning af spørgeskema*. Århus: PRIAM Rapport 4:2008. Psykologisk Institut.
- Agervold, M. (2008c). *Priam Projektets baggrund, teori og centrale resultater*. Århus: PRIAM Rapport 3:2008. Psykologisk Institut.
- Ashkenasy, N., Hartel, C. & Zerbe, W. (2000). Emotions in the owrkplace: Rearch, theory and practice. Westport, CT: Quorum.
- Bakker, A., Demerouti & Euwema, M. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational health psychology*, 10, 2, 170-180.
- Bakker, A., Demerouti, E. & Schaufeli, W. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory – general survey: an internet study. *Anxiety, Stress and Coping*, 15, 3, 245-260.
- Beaumont, P.B. (1993). *Human ressource management*. London: Sage Publications.
- Beer, M., Spector, B., Lawrence, P., Mills, D. & Walton, R. (1985). *Human Resource Management*. New York: The Free Press.

- Blauner, R. (1964). *Alienation and freedom*. Chicago: University of Chicago Press.
- Borritz, M. (2006). Burnout in human service work - causes and consequences. København: AMI, Phd. afhandling.
- Brotheridge, C.M. & Lee, R. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 1, 57-67.
- Brotheridge, C.M. & Lee, R. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Brotheridge, C.M. & Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of 'people work'. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Burke, M. J., Brief, A. P., & George, J. M. (1993). The role of negative affectivity in understanding relations between self-reports of stressors and strains: A comment on the applied psychology literature. *Journal of Applied Psychology*, 78, 402-412
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout. Job stress in the human services*. Beverly Hills: Sage Publ.
- Cordes, C., Douherty, T. & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 285-701.
- Côté, S. & Morgan, L. (2002). A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 947-962.
- Cox, T., Kuk, G. & Leiter, M (1993). Burnout, health, work stress and organizational healthiness. I: W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor & Francis.
- Cox, T. (1978). *Stress*. London: Macmillan Press Ltd.
- Crandall, T. & Perrewé, P. (1995) *Occupational stress*, London: Taylor & Francis.
- Dean, J., Brandes, P. & Dharwadkar, R (1998) Organizational Cynicism. *Academy of Management review*, 23, 342-352.
- Demerouti, E. Bakker, A., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86, 3, 499-512.
- Demerouti, E. Bakker, A., Vardakou, I. & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments. *European journal of Psychological Assessment*, 19, 1, 12-23.
- Diefendorff, J. & Richard, E. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88, 2, 284-294.
- Falkum, E. (2000). Hva er utbrenthet? Tidsskr. Den norske lægeforening.
- Fineman, S. ed. (2000). *Emotion in organizations*. London: Sage Publication.
- Folkman, S. & Lazarus, R. (1988). Ways of coping questionnaire. Consulting Psychologist Press.

- Frese, N. & Zapf, D. (1998). Methodological issues in the study of work stress: objective vs. subjective measurement of work stress and the question of longitudinal studies. In C.L. Cooper & R. Payne (eds.) *Cancer, coping and consequences of stress at work*. New York: John Wiley & Sons.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 1, 159-165.
- Freudenberger, H. (1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, research and practice*, 12, 1, 73-82.
- Goldberg, L. & Grandey, A. (2007). Display rules versus display autonomy: Emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 3, 301-318.
- Gradey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualise emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 1, 95-110.
- Hallberg, U. & Sverke, M. (2004). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory: Two Swedish health care samples. *European Journal of Psychological Assessment*, 20, 4, 320-338.
- Hallsten, L. (1993). Burning out: A framework. I: W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor & Francis.
- Herzberg, F. (1968) *Work and the nature of man*. London: Stables Press.
- Heuven, E. & Bakker, A. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 1, 81-100.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Kahn, R. et al. (1964). Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity. New York: John Wiley.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R. & Snoek, J. (1964). Organizational stress. Studies in role conflict and ambiguity. New York: John Wiley & Sons.
- Kibeom, L., Carswell, J., & Allen, N. (2000). A meta-analytic review of occupational commitment: Relations with person- and work-related variables. *Journal of Applied Psychology*, 85, 5, 799-811.
- Kitaoka-Higashiguchi, K., Nakagawa, H., Morikawa, Y., Ishizaki, M., Katsuyuki, M., Naruse, Y., Kido, T. & Higashiyama, M. (2004). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory – General Survey. *Stress and Health*, 20, 255-260.
- Kristensen, T. S. & Borritz, M. (1998). *Forebyggelse af udbrændthed*. København: Arbejds miljøfondet.
- Lazarus, R. (1995). Psychological stress in the workplace. I R. Crandall & P. Perrewé *Occupational stress*. London: Taylor & Francis.
- Lazarus, R. (1999) *Stress and emotion. A new synthesis*. London: Free Association Books.
- Lazarus, R. & Launier, R. (1978). Stress-Related Transactions between Person and Environment. I: L. Pervin & M. Lewis: Perspectives in Interactional Psychology. New York: Plenum Press.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lee, R. & Ashforth, B. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 76, 743-747.

- Lee, R. & Ashforth, B. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-1133.
- Leiter, M. & Maslach, C. (1999). Six areas of worklife: a model of the organizational context of burnout. *Journal of health and Human Services administration*, 21, 472-489.
- Leiter, M. & Schaufeli, W. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress and Coping*, 9, 229-243.
- Leiter, M. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. I: W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor & Francis.
- Lewig, K. & Dollard, M: (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 4, 366-392.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. I Dunette, M. (ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally College Publishing Comp.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (1993) Burnout: A Multidimensional Perspective. I: W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor & Francis.
- Maslach, C. (2000). A multidimensional theory of burnout. In C.L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress*. New York: Oxford University Press.
- Maslach, C. (2001). What have we learned about burnout and health? *Psychology and Health*, 16, 607-611.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current direction in psychological science*, American Psychological Society, 189-192.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burn-out. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Leiter, M. (1997). *The truth about burnout. How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Maslach, C. & Schaufeli, W. (1993) Historical and Conceptual Development of Burnout. I: W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001) Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill Book Comp.
- McManus, I., Winder, B. & Gordon (2002). The causal links between stress and burnout in a longitudinal study of UK doctors. *The Lancet*, 359, 2089-2090.
- Meyer, J. & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace – theory, research and application*. London: Sage Publications.
- Moris, J. & Feldman, D. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Moris, J. & Feldman, D. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, IX, 3, 257-274.

- Neubach, B. & Schmidt, K. (2006) Selbstkontrolle als arbeitsanforderung – rekonzeptualisierung und validierung eines messinstruments [Self-control as a job demand-development and validation of a measurement instrument] *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 50, 103-109.
- Neubach, B. & Schmidt, K. (2007) Entwicklung und validierung von skalen zur erfassung verschiedener selbstkontrollanforderungen bei der arbeit [Development and validation of scales assessing different job-related self-control demands]. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 61, 35-45.
- Radloff, L. (1977). The CES-D scale: A self-report depression scale for research in the general population. *Applied Psychological Measurement*, 1, 3, 385-401.
- Repetti, R. (1992). Social withdrawal as a short-term coping response to daily stressors. In H.S. Friedman (Ed.), *Hostility, coping and health*. Washington DC: American Psychological Association.
- Roetlisberger, F., & Dickson, W. (1964 (1939)). *Management and the worker*. New York: J. Wiley & Sons.
- Santor, D., Zuroff, D., Ramsay, J., Cervantes, P. & Palacios, J. (1995). Examining scale discriminability in the BDI and CES-D as a function of depressive severity. *Psychological Assessment*, 7, 2, 131-139.
- Schaubroeck, J. & Jones, J. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163-183.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement. a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W., Enzmann, D. & Girault, N. (1993). Measurement of burnout: A review. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C. & Jackson, S. (1996). Maslach burnout inventory-general survey. In C. Maslach, S. Jackson & M. Leiter (eds.) *The Maslach burnout inventory – test manual* (3. ed.). Palo Alto, CA Consulting Psychologists Press.
- Schaufeli, W., Maslach, C. & Marek, T. (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gozález-Roma, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schmidt, K-H., Neubach, B. & Heuer, H. (2007). Self-control demands, cognitive control deficits, and burnout. *Work & Stress*, 21, 2, 142-154.
- Shutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R. & Schaufeli, W. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational psychology* 73, 52-66.
- Söderfeldt, M. (2000). Emotional exhaustion, depersonalisation and health in two Swedish human service organizations. In K. Isaksson, C. Hogstedt, C. Eriksson & T. Theorell (Eds.) *Health effects of the new labour market*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.

- Taris, T., Schreurs, P. & Schaufeli, W. (1999). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory-general Survey: a two sample examination of its factor structure and correlates. *Work & Stress, 13*, 3, 223-237.
- Taylor, F.W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper and Brothers.
- Wanous, J., Reichers, A. & Austin, J. (1994). Organizational cynicism: An initial study. *Academy of Management Best Papers Proceedings*, 269-273.
- Wanous, J., Reichers, A. & Austin, J. (2000). Cynicism about organizational change. Measurement, antecedents and correlates. *Group & Organization Management, 25*, 132-153.
- Wharton, M. (1993). The affective consequences of service work. *Work and occupations, 20*, 2, 205-232.
- Zapf, D. & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 15*, 1, 1-28.
- Zapf, D. Vogt, C., Seifert, C. Mertini, H. & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 8*, 371-400.