

UTBRENTHET SOM BEGREP OG FENOMEN

En analyse av teori og empiri

Kristin Benedicte Svendsen



Hovedoppgave i profesjonsstudiet pedagogikk, Cand. Ed.

Pedagogisk Forskningsinstitutt

Det Utdanningsvitenskaplige Fakultet

UNIVERSITETET I OSLO

Juni 2006

SAMMENDRAG AV HOVEDOPPGAVEN I PEDAGOGIKK**TITTEL:**

UTBRENTHET SOM BEGREP OG FENOMEN
- En analyse av teori og empiri

AV:

Kristin Benedicte SVENDSEN

EKSAMEN:

Profesjonsstudiet i pedagogikk, Cand. Ed.

SEMESTER:

Høst 2006

STIKKORD:

Utbrenthet
Stress
Arbeidskrav
Personlighetsfaktorer

PROBLEMOMRÅDE/PROBLEMSTILLINGER

Tema i denne oppgaven er utbrenthet som begrep og fenomen. Utgangspunktet for dette temaet er den oppmerksomhet som utbrenthetsbegrepet har fått i ulike jobberelaterte sammenhenger. Utbrenthet beskrives da ofte som en spesifikk helsereelatert konsekvens av dagens arbeidsliv (Hallsten, mfl., 2002). Fokuset i denne oppgaven er derfor en nærmere vurdering av hva utbrenthet egentlig er. Oppgaven tar utgangspunkt i to problemstillinger; *hva inneholder det teoretiske begrepet "utbrenthet", og hva er årsakene til at utbrenthet oppstår.* Den siste problemstillingen inneholder to underproblemstillinger; *hvilke faktorer er av betydning, og hvordan innvirker disse faktorene på utbrenthet.* Utgangspunktet for denne oppgaven er utbrenthet i arbeidslivet, og det avgrenses således til utbrenthet i andre kontekster.

METODE

Oppgavens tema og problemstillinger vil bli belyst gjennom en teoretisk fremstilling og analyse av aktuell teori og empiri på området. Oppgaven presenterer således ikke noen ny empiri, men har som siktemål å systematisere eksisterende litteratur og forskning knyttet til utbrenthet.

KILDER

Kildene er valgt ut fra det formål at de skal belyse de generelle oppfatningene og tendensene innenfor utbrenthetsforskningen. Det er lagt vekt på å bruke primærkilder i den grad det er mulig. Sekundære kilder vil dog bli brukt der det ansees hensiktsmessig for å få en bedre forståelse av primærkildenes budskap. I hovedsak er kildene hentet fra internasjonale tidsskrifter. Enkelte forskere har hatt en særlig stor betydning innenfor utbrenthetsforskningen, og vil i særlig grad bli brukt som kilder. Disse er blant annet Christina Maslach, Wilmar B. Schaufeli og Ayala M. Pines.

RESULTATER

Utbrenthet som begrep ble første gang brukt i vitenskaplig sammenheng på begynnelsen av 1970 tallet. Fra å bli ansett som et lite vitenskaplig begrep er det i dag publisert mer enn 5500 studier av utbrenthet (Borritz, mfl., 2005). I den tiden som er gått er det utviklet flere teorier som har et svært ulikt meningsinnhold av hva utbrenthet er. I hovedsak har det vært en uenighet knyttet til definisjonen av utbrenthet. De to dominerende definisjonene er særlig forskjellige ut fra en vurdering av om utbrent er et syndrom bestående av en eller flere dimensjoner. En endimensjonal oppfattelse av utbrenthet viser til at utbrenthet er en kronisk opplevelse av utmattelse. Den flerdimensjonale definisjonen, viser til at i tillegg til utmattelse så kjennetegnes utbrenthet av en kynisk holdning til arbeidet og en opplevelse av redusert opplevd jobbytelse. Den flerdimensjonale definisjonen har fått størst oppslutning i forskningen. Det har også vært en uenighet i forhold til hvem som blir rammet av utbrenthet. Definisjonene av utbrenthet var i utgangspunktet relatert til såkalte hjelpeprofesjoner, det vil si arbeid som innebærer en relasjon mellom den arbeidende og de arbeidet er rettet mot. I dag er det en generell oppfatning av at utbrenthet forekommer i alle yrker. Det substansielle innholdet i definisjonen har således endret seg i takt med denne utvikling. Gjennom et syn på utbrenthet bestående av flere dimensjoner har det vært en diskusjon i forhold til relasjonen mellom dimensjonene, og om det er en kausal sammenheng mellom dem. Den vanligste oppfatningen er at utmattelse er en reaksjon på utenforliggende krav i omgivelsene, og at dette vil føre til en utvikling av en kynisk holdning til arbeidet. På sikt vil dette medføre en redusert opplevd jobbytelse. Begrepets avgrensning til andre lignende begrep, som stress og depresjon har også hatt stor oppmerksomhet i forskningen. Avgrensningen i forhold til stress går i hovedsak ut på et skille i tid. Utbrenthet, i motsetning til stress, er en kronisk tilstand. Når det gjelder depresjon har dette blitt atskilt ved at utbrenthet er relatert til en bestemt kontekst, her arbeidslivet og jobben, mens depresjon er generell og kontekstuavhenig.

Forskning på årsakene til utbrenthet har i hovedsak fokusert på arbeids- og organisasjonsfaktorer. Det har her vist seg at arbeidsmengde og tidspress utgjør en særlig risiko for utbrenthet. Forskningen har videre vært opptatt av om visse aspekter ved arbeidet, som kontroll og sosial støtte, kan innvirke og moderere for effekten av krav. Til

tross for en antagelse om at økt kontroll eller sosial støtte vil redusere effekten av krav på utbrenthet, har forskningen vist varierende støtte for denne effekten av kontroll og sosial støtte. Det har også vært et fokus i forskningen om visse personlighetsvariabler gjør noen mer sårbare for utbrenthet. Det er påvist en sammenheng mellom blant annet negativ affektivitet og utmattelse. Det har dog vært vanskelig å påvise om ansatte med denne personlighetsbeskrivelsen er mer utsatt for utbrenthet. Avslutningsvis må det påpekes at det er visse begrensninger i den empiriske vurderingen av utbrenthet. Det er lite bruk av longitudinelle studiedesign, noe som blant annet gjør det vanskelig å vurdere utbrenthetsprosessen og relasjonen mellom dimensjonene. I tillegg har teoriene ofte tatt utgangspunkt i generell stressforskning, noe som kan gjøre det vanskelig å påpeke det spesifikke ved utbrenthet. Det er i dag mer bruk av spesifiserte forskningsprosjekter rettet mot utbrenthet, i tillegg er det mer internasjonal forskning, noe som kan bidra til en bedre kartlegging og forståelse av utbrenthet som begrep og fenomen.

FORORD

En lang ferd mot mål – og så er jeg der.

Det er flere jeg vil takke som har hjulpet meg i prosessen mot ferdig produkt -

Takk til veileder Torgrim Gjømse for faglige og hyggelige samtaler.

Takk til Janne som helt frem til siste slutt bisto med gode råd, oppmuntring og støtte.

Takk til Tony som har lest korrektur.

Takk til mine kollegaer og venner for hjelp og forståelse i den siste hektiske tiden.

Takk til min nærmeste familie som i lang tid har vist forståelse for min til tider lite tilstedeværelse.

Kristin Benedicte Svendsen

Blindern, 28. juni 2006

INNHOLDSFOREGNELSE

1.0 INNLEDNING.....	13
1.1 Helserelaterte konsekvenser av dagens arbeidsliv	14
1.2 Utbrenthet i dagens arbeidsliv	15
1.3 Presentasjon av tema – problemstilling og avgrensning.....	16
1.4 Metode	17
1.5 Oppgavens struktur	18
2.0 HVA ER UTBRENTHET?	21
3.0 DEFINISJON AV UTBRENTHET.....	25
3.1 En flerdimensjonal definisjon av utbrenthet	26
3.2 En endimensjonal definisjon.....	30
3.3 Sammenligning av definisjonene – En konklusjon?.....	33
4.0 AVGRENSING AV UTBRENTHET - UTBRENTHET SOM NOE ANNET ENN STRESS OG DEPRESJON?	35
4.1 Utbrenthet og depresjon.....	35
4.2 Utbrenthet og stress.....	36
4.3 Er utbrenthet en egen diagnose?	37
5.0 MÅLING AV UTBRENTHET	39
5.1 Ulike måleinstrumenter.....	40
5.1.1 Burnout Measure – og endimensjonale måleinstrumenter.....	41
5.1.2 Oldenburg Burnout Inventory – et todimensjonalt måleinstrument	42
5.1.3 Maslach Burnout Inventory – et tredimensjonalt måleinstrument.....	43
5.2 Forskningsbasert vurdering av de ulike måleinstrumentene.....	44
5.3 Måling av utbrenthet i forhold til ulike yrke.....	48
5.3.1 Eksisterer det yrkesspesifikke utbrenthetsprofiler?	51
5.4 Måling av utbrenthet i ulike land.....	52
5.5 Omfanget og diagnostisering av utbrenthet på bakgrunn av måling	53

6.0	UTVIKLING AV UTBRENTHET	57
6.1	Ulike syn på utbrenthetsprosessen	57
6.2	En konklusjon vedrørende utbrenthetsprosessen?	62
7.0	HVA ER UTBRENTHET – EN KORT OPPSUMMERING	65
7.1	En utvidelse av utbrenthetsbegrepet - engasjement	65
8.0	ÅRSAKER TIL AT UTBRENTHET OPPSTÅR?	69
8.1	To viktige problemstillinger og gangen videre	69
9.0	ARBEIDS- OG ORGANISASJONSFAKTORER SOM RISIKOFAKTORER FOR UTBRENTHET	73
9.1	Jobb krav – kontroll modellen.	74
9.1.1	Forholdet mellom krav og kontroll	77
9.1.2	En revidert utgave av JD-C modellen: Krav – Kontroll – Sosial Støtte.	79
9.1.3	JD-C modellen i forhold til utbrenthet	80
9.1.4	Empirisk vurdering av forholdet mellom krav, kontroll og sosial støtte.	81
9.1.5	Kritikk av JD-C/ DCS modellen	85
9.2	Conservation of Resources - modellen.	87
9.2.1	COR modellen og utbrenthet	88
9.3	Jobb krav – ressurs modellen.	91
9.3.1	Begrepene i JD-R modellen	93
9.3.2	JD-R og forklaring på utbrenthetsprosessen.	94
9.3.3	JD-R – En additiv eller modererende modell?	97
9.3.4	Forskjellen mellom JD – C modellen og JD – R modellen.	99
9.4	Utbrenthet på grunn av ubalanse mellom person og jobb	100
9.4.1	Arbeidsmengde	101
9.4.2	Kontroll	101
9.4.3	Belønning	102
9.4.4	Sosialt fellesskap	102
9.4.5	Rettferdighet	102
9.4.6	Verdier	103
9.4.2	Hvordan ubalanse kan oppstå	103
9.5	Hvilken modell er mest egnet som forklaringsmodell?	104
9.6	En oppsummering av arbeids- og organisatoriske risikofaktorer for utbrenthet ..	106
9.6.1	Jobbkrav og utbrenthet	106
9.6.2	Kontroll og utbrenthet	108
9.6.3	Sosial støtte og utbrenthet	109
9.6.4	De ulike arbeids- og organisasjonsfaktorene i dagens arbeidsliv og relasjonen til utbrenthet	111

10.0 PERSONLIGHETSFAKTORER OG UTBRENTHET.....	115
10.1 Hvilke personlighetsfaktorer er av betydning for utbrenthet.....	116
10.1.1 Negativ affektivitet (NA) som personlighetskarakteristikk.....	118
10.2 Teoretiske betraktninger rundt personlighetsvariablene rolle i stressforskningen.	121
10.2.1 Empirisk vurdering av rollen til NA i relasjon til jobbkarakteristikk og jobbstress.....	125
10.2.2 Konklusjoner på bakgrunn av overnevnte teori og empiri.....	131
11.0 ÅRSAKER TIL UTBRENTHET – EN KONKLUSJON.....	133
12.0 KRITISKE BEMERKNINGER TIL DEN EMPIRISKE FORSKNINGEN AV UTBRENTHET.....	135
13.0 SAMMENFATNING OG AVSLUTTENDE KOMMENTAR.....	139
13.1 Utbrenthet som begrep og fenomen – en oppsummering	139
13.2 Betydningen av den teoretiske begreps- og årsaksavklaringen for tiltak	140
LITTERATURLISTE	143

1.0 INNLEDNING

Utgangspunktet for arbeidet med denne hovedoppgaven, er en interesse for arbeidslivets konsekvenser for menneskenes trivsel og helse. Dagens arbeidsmarked har gjennomgått store endringer, og en særlig viktig beskrivelse av arbeidsmarkedet i dag, er fremveksten av tjenesteytende sektorer på bekostning av de mer industrialiserte yrkesgruppene. I løpet av de siste 20 årene har vareproduserende sektorer mistet 60 000 årsverk mens tjenesteytende sektorer har økt med 400 000 (Torp, 2005). Dette innebærer blant annet at flere arbeidstakere i dag har en hverdag som er rettet mot kunde- og klientkontakt. I tillegg er det en trend at arbeidet i større grad organiseres som prosjekt og gruppearbeid. Mellommenneskelige relasjoner vil derfor være et viktig aspekt ved stadig flere yrkesgrupper. Den teknologiske utviklingen i samfunnet generelt påvirker også arbeidslivet, og medfører blant annet krav om evnen til hyppige omstillinger. Dette henger også nært sammen med økende globalisering. For å kunne delta i konkurransen som dette innebærer, blir derfor krav om fleksibilitet og effektivitet sentrale. I tillegg vil tidspress og resultatkrav være viktige elementer ved dagens arbeidsliv. Det er også en økning i bruk av prestasjonslønn, det vil si ulike former for avlønning etter innsats og prestasjoner (Barth, mfl., 2005). Et annet beskrivende trekk ved dagens arbeidsliv, er bruken av *outsourcing*, det vil si at bedrifter setter ut arbeidsoppgaver og kjøper tjenester eksternt. Som et ledd i denne utviklingen er det også mer vanlig å ansette folk i mer midlertidige stillinger og i engasjementer. Denne utviklingen resulterer i et økende kompetanse- og kunnskapskrav, noe som blir stadig viktigere i forhold til produktivitet og verdiskapning. Når det gjelder de som arbeider innenfor tjenesteytende sektorer innebærer dette også at de som arbeidet er rettet mot, det vil si klienter, brukere og kunder, stiller større krav til tjenestene og tjenesteyterne. Det er således lite som tilsier at til tross for store endringer i arbeidslivet, er kravene til arbeidstakerne redusert. Det kan til og med påstås at det har vært en økning i arbeidsbelastende faktorer (Hallsten, mfl., 2002 og 2005).

1.1 Helserelaterte konsekvenser av dagens arbeidsliv

Om kravene til arbeidstakerne ikke er redusert i dagens arbeidsmarked, kan de dog sies å være av en annen karakter enn det som preget den industrialisert sektoren. Fysiske belastende krav er redusert, og psykologiske krav som tidspress, arbeidsmengde og relasjonskonflikter er mer sentrale (Mikkelsen, mfl., 2005). Tidligere var arbeidet i mer grad preget av detaljstyring og ensformighet, noe som ofte ble karakterisert som understimulerende arbeidsprosesser. I dag er det større grad av helhetsfokuserende arbeidsoppgaver som skal være mer meningsfylte for de som utøver arbeidet. Det kan sies at dagens arbeidskrav medfører en større fare for overstimulering fremfor understimulering (Hallsten, mfl., 2002).

I tilknytning til den økte betydningen av arbeidet generelt, og hvilken betydning de kravene som stilles har på arbeidstakerne, har det vært økende forskning på konsekvensen av helseproblemer for arbeidslivet. Nye krav har medført andre konsekvenser enn tidligere. Dagens arbeidskrav innebærer i større grad en psykisk helsebelastning. Nå er det selvfølgelig glidende overganger mellom fysiske og psykiske helseplager, og ofte vil de innvirke på hverandre. Likevel er det flere studier som indikerer en økning i psykiske plager. Statistiske beregninger utført i Nederland viser at mentale lidelser i arbeidsbefolkningen har hatt en jevn økning de siste tiårene, mens muskelrelaterte lidelser har holdt seg relativt stabile (Schaufeli og Enzman, 1998). Hallsten, mfl. (2002), henviser til en svensk studie fra 2000, som oppgir at andelen av de som rapporterte psykiske plager har økt med 40 % siden 1995. Med utgangspunkt i at Nederland og Sverige har et arbeidsmarked som er representativt for flere vestlige land, vil en kunne anta at situasjonen for Norge ikke vil være stort avvikende fra de funnene som er gjort i overnevnte studier.

Konsekvensen av helseproblemer i form av redusert arbeidskapasitet og i verste fall sykemeldinger, innebærer at dette ikke bare er et problem for den ansatte, men også et samfunnsmessig og økonomisk anliggende. Roness og Matthiesen (2002) viser til at sykefraværet har økt betydelig. Flere undersøkelser viser også at det bak langtidssykmeldte oftere enn antatt ligger psykiske lidelser til grunn. En studie utført på

et tilfeldig utvalg av langtidssykmeldte i Sverige, viste at depresjon var den hyppigste psykiatriske diagnosen, og i 60 % av tilfellene ble jobbrelevante problemer vurdert som hovedårsak (Roness og Matthiesen, 2002). Det er også flere indikasjoner gjennom forskningen på at stressrelaterte plager er et økende problem (Mikkelsen, mfl. 2005).

1.2 Utbrenthet i dagens arbeidsliv

Når det gjelder sammenhengen mellom dagens arbeidsliv og utbrenthet som en helserelatert konsekvens, er dette et omdiskutert og langt fra avklart tema. Utbrenthet blir hyppig omtalt i arbeidsrelaterte sammenhenger, og særlig da som en konsekvens av dagens arbeidskrav. I en rapport fra 2002 (s.1), skriver Hallsten, mfl., om utbrenthetsbegrepet; *”Ytterligere skäl till det ökade intresset har varit att begreppet tycks fungera som en talande metafor för, och skänka förklaringar och förståelse av den sjuklighetsbild som växt fram i västerländskt arbetsliv på senare tid.”* De forklarer dette blant annet med at endringer i arbeidskravene i arbeidslivet har medført andre konsekvenser enn det som preget tidligere tiders arbeidskrav. Det at utbrenthet har en viktig betydning innenfor temaet dagens arbeidsliv og sykefravær kommer frem i en artikkel av blant annet Bekker, mfl. (2005). I denne artikkelen vises det til at det synes som utbrenthet er det fenomenet innenfor kategorien ”psykologiske helse problemer” som er hovedårsaken til sykefravær og arbeidsuførhet i Nederland. Dersom utbrenthet blir ansett som en reaksjon på nettopp arbeidslivet, vil en slik antagelse ha store konsekvenser for tiltaksplaner for arbeidsrelatert sykefravær. Det er dog viktig å poengtere at det fra flere hold bestrides at utbrenthet har så sterk sammenheng med sykefravær som mange antar. Blant annet Bakker, mfl. (2003), poengterer dette og henviser til en studiegjennomgang foretatt av Schaufeli og Enzman i 1998. Her vises det til at andre faktorer som eksempelvis familiekrav vil ha stor innvirkning på relasjonen mellom arbeidskrav og utbrenthet.

Uavhengig om utbrenthet har en sammenheng med dagens arbeidsrelaterte sykefravær, så er det en klar tendens til at utbrenthet relateres til kravene i dagens arbeidsliv. Dette har medført den stadige økende interessen for fenomenet. Det skal også sies at det i den generelle forståelsen av utbrenthet ikke ligger noe krav om at den utbrente skal bli

sykmeldt fra jobben (Hallsten, 2002). Uavhengig av sykefravær eller ei, er det en klar oppfatning at utbrenthet er et økende problem i den vestlige verden (Borritz, mfl., 2005). Med det som utgangspunkt er det derfor helt avgjørende å få en avklaring i hva utbrenthet er, og hva utbrenthet skyldes. Igangsetting av tiltak vil være lite hensiktsmessig uten denne kartleggingen.

1.3 Presentasjon av tema – problemstilling og avgrensning

I den overnevnte innledning ble det vist til at utbrenthet, som en helserelatert konsekvens av dagens arbeidsliv, anses som et økende problem. Da arbeidet med denne oppgaven begynte, ønsket jeg å se nærmere på hva som kan gjøres for å redusere utbrenthet i dagens arbeidsliv. Dette er en pedagogisk oppgave, og det falt naturlig at fokuset ble rettet mot vurdering av ulike tiltak. Med det som utgangspunkt, begynte jeg å hente frem og lese relevant litteratur om emnet. Jo mer jeg leste jo mer usikker ble jeg på hva utbrenthet egentlig er. Litteraturen var sprikende i sitt syn på hva utbrenthet er og relevant forskning ga varierende støtte til de ulike forståelsene. Det ble klart for meg at utbrenthet, til tross for stor medieomtale, ikke fremkommer som noe entydig begrep i vitenskaplig sammenheng. Det vil da være vanskelig å vurdere tiltak hvis ikke begrepet klargjøres nærmere. Fokuset ble derfor flyttet til å vurdere teori og empiri tilknyttet forklaring av hva utbrenthet er, og hva fører leder til utbrenthet. Oppgaven vil fremdeles være innenfor en pedagogisk ramme. Tiltak og endringer kan ikke forekomme uten en grundig kartlegging av problemet og av tilhørende årsaker. Denne kartleggingen i form av nærmere presisering og forståelse av *utbrenthet* – både som begrep og fenomen, vil derfor være temaet i denne oppgaven.

Oppgaven har to hovedproblemstillinger, hvorav den siste har to underproblemstillinger; Disse lyder som følger;

- ***Hva er innholdet i det teoretiske begrepet ”utbrenthet”?***

- ***Hva er årsaken til at utbrenthet oppstår?***
 - *Hvilke faktorer er av betydning?*
 - *Hvordan innvirker disse faktorene?*

To viktige avgrensninger må presiseres. For det første avgrenses det mot en nærmere vurdering av konsekvensene av utbrenthet. Spørsmålet om utbrenthet faktisk fører til økt sykefravær, vil derfor ikke bli besvart. For det andre vil tiltak og evaluering av tiltak ikke være et eget tema i denne oppgaven, men vil kun bli fremstilt i korte trekk i avslutningen av oppgaven. På bakgrunn av at konsekvenser og tiltak knyttet til utbrenthet, har en særlig praktisk relevans i forhold til arbeidslivet, kan det påpekes at det er en uheldig avgrensning. Samtidig vil de temaene som blir fremstilt i denne oppgaven være viktig å ha klarhet i, nettopp for å kunne vurdere konsekvenser og tiltak. Implisitt vil derfor konsekvenser og tiltak bli belyst.

Det er videre viktig å presisere at det er utbrenthet i arbeidslivet som er relevant i denne sammenheng. Det avgrenses således til vurderingen av utbrenthetsbegrepet i andre kontekster. I tillegg må det understrekes at oppgaven har som hensikt å belyse relevant teori og empiri av utbrenthet som begrep og fenomen i en internasjonal sammenheng. Det er således ingen spesifikke referanser til utbrenthet i Norge.

1.4 Metode

Oppgavens tema og problemstillinger vil bli belyst gjennom en teoretisk fremstilling og analyse av aktuell litteratur og forskning på området. Oppgaven presenterer således ikke noen ny empiri, men har som siktemål å systematisere eksisterende litteratur og forskning knyttet til utbrenthet. Kildene er valgt ut fra det formål at de skal belyse de generelle

oppfatningene og tendensene innenfor utbredningsforskningen. Det er lagt vekt på å bruke primærkilder i den grad det er mulig. Dette for i størst mulig grad å forhindre mulige forvrengninger av informasjon som kan forekomme ved bruk av sekundære kilder. Sekundære kilder vil dog bli brukt der det ansees hensiktsmessig for å få en bedre forståelse av primærkildenes budskap.

1.5 Oppgavens struktur

Den første delen av oppgaven har som hensikt å belyse den første problemstillingen, om hva som ligger i det teoretiske begrepet utbredhet. Kapittel 2 er et innledningskapittel til denne delen, og som gjennom et historisk tilbakeblikk, viser etableringen av utbredningsbegrepet i vitenskaplig sammenheng. Kapittel 3 – 6 gjenspeiler ulike temaer ved utbredningsbegrepet som særlig har skapt diskusjon i vitenskaplig sammenheng. I kapittel 3 presenteres ulike definisjoner av utbredhet. Det vises til to definisjoner som rommer ulike oppfatninger av hva utbredhet er. Både i forhold til hva utbredhet innebærer og hvem som kan bli rammet. Kapittel 4 viser til vurderinger av om utbredhet eksisterer som noe annet og atskilt fra andre lignende begrep som stress og depresjon, og om utbredhet således er en egen diagnose. I kapittel 5 vil det bli gjort rede for ulike måleinstrumenter av utbredhet. Dette kapitlet er således en nærmere empirisk vurdering av utbredhet som begrep, men også som fenomen i forhold til ulike yrker og i internasjonal sammenheng. Kapittel 6 viser til utviklingen av utbredhet som en prosess og ulike oppfatninger av hvordan denne prosessen foregår. Den første delen avsluttes i kapittel 7, med en oppsummering i forhold til den første problemstillingen. Her vil det også kort bli gjort rede for en utvidelse av begrepsoppfatningen, ved å gi en beskrivelse av *engasjement* i forhold til utbredhet.

Den andre delen av oppgaven søker å belyse den andre problemstillingen om hva som utgjør en risiko for utbredhet. Kapittel 8 er et innledningskapittel til denne delen. Her blir de to underproblemstillingene presentert, om hvilke faktorer som er av betydning og hvordan disse innvirker på utbredhet. Kapittel 9 – 11 viser til hvilke faktorer og hvordan disse faktorene utgjør en risiko for utbredhet. Kapittel 9 omhandler arbeids- og

organisasjonsfaktorer, mens kapitel 10 vurderer hvordan personlighetskarakteristikkene kan utgjøre en risikofaktor. Kapitel 11 er en oppsummering og konklusjon.

Ved at denne oppgaven i stor grad tar i bruk empiri som kilde for analyse, er det viktig med en kritisk refleksjon av denne forskningen. Dette er tema i kapitel 12.

Kapitel 13 er en avslutning og oppsummering av oppgaven, hvor temaet og problemstillingene sees under ett, i et forsøk på å samle trådene. I tillegg vil det her bli vist til konsekvenser av det som er fremkommet i oppgaven i forhold til tiltak.

2.0 HVA ER UTBRENTHET?

Utbrenthet som vitenskaplig begrep er ikke mer enn drøye 30 år gammelt. En amerikansk psykiater med navn Herbert Freudenberger, tilsies å være den første til å bruke begrepet i en vitenskaplig artikkel som ble publisert i 1974. Freudenberger arbeidet i en helsetjeneste og han var opptatt av hvordan de ansatte gradvis ble tappet for krefter, noe som resulterte i fysisk og emosjonell utmattelse, distanse til de behandlede og redusert arbeidsytelse. Den samlede betegnelsen han beskrev disse plagene med var *utbrenthet*, og det han skrev i denne forbindelsen er i ettertid blitt stående som den første faglige beskrivelsen av begrepet (Bruke og Richardsen, 2003, Falkum, 2002). Til tross for at utbrenthet anses å være relativt nytt som begrep, er det ikke nytt som fenomen. Det er hevdet at både filosofen Ludvig Wittgensten og forfatteren William Shakespeare beskriver tilstander av utbrenthet (Schaufeli og Enzman, 1998, Söderfeldt, 1997). Likevel vil det være riktig å si at utbrenthet som et vitenskaplig begrep har en kort historie.

Etter at begrepet ble lansert på 1970 tallet skapte det en stor interesse, og i årene som fulgte ble det publisert en rekke artikler om dette emnet. Det som særlig preget denne første tidens litteratur, var at interessen for emnet særlig lå hos de som hadde et praktisk virke innenfor menneskeorienterte hjelpeyrker. Disse yrkene hadde det til felles at forholdet mellom hjelper og mottaker sto sentralt i utførelsen av yrke, og at arbeidet kunne være ladet med emosjonell påkjenning. Interessen var derfor størst innenfor yrker knyttet til sosiale servicetjenester. Det at interessen for utbrenthet i denne perioden særlig lå hos de praktisk utøvende yrkene, preget litteraturen som ble publisert, noe som igjen preget utformingen av begrepet. Særlig sentralt er det at det var begrenset med empirisk forskning knyttet til den litteraturen som ble publisert. En gjennomgang av 48 artikler som ble publisert mellom 1974 og 1981, viste at det var kun fem av disse som hadde empirisk data utover en tilfeldig bruk av anekdoter eller personlige kasus-historier (Maslach og Schaufeli, 1993). Litteraturen var således preget av analyser av de kliniske studiene og de individuelle historiene, hvor forfatterne forsøkte å beskrive og forstå utbrenthetsfenomenet. Et resultat av de ulike forfatternes bidrag var at det som ble beskrevet kunne variere og at utbrenthet således kunne få et ganske forskjellig meningsinnhold. I tillegg ble begrepet brukt i mange sammenhenger og tilpasset ulike

situasjoner, med det som resultat at det ikke var noen klar avgrensning for hva begrepet innebar. Et begrep som ender opp med å bety alt vil til slutt bety ingenting. Som en årsak til den begrensede empiriske forskningen, vises det blant annet til at praktikerne har mindre forskningmessig trening. I tillegg var ikke målsetningen deres å komme frem til akademiske teorier, men hvordan en kunne intervensere i det praktiske livet. I tillegg var det liten interesse fra det akademiske miljøet for utbrenthet som fenomen. Det ble ansett som et lite vitenskaplig begrep som ikke hadde noe substansielt innhold. Resultatet var derfor at det på 1970 tallet var liten utvikling av teorier rundt utbrenthet, og at det derfor ikke var noe begrepsmessig rammeverk og evaluering av de ulike funnene som ble gjort (Maslach og Schaufeli, 1993).

Gjennom 1980 tallet ble forskningen rundt utbrenthet mer systematisert og etablert. Fra å være kvalitativ i natur, med vekt på observasjoner og intervjuer, ble metodene nå mer kvantitative ved å studere større populasjoner gjennom spørreskjemaer og survey metoder. I tillegg økte forskningen på utbrenthet betraktelig på denne tiden, og interessen i internasjonal sammenheng økte. Det var også på begynnelsen av 1980 tallet at begrepet ble introdusert i Norge og resten av Skandinavia (Hallsten, mfl., 2002). Det som særlig ble satt i fokus på 1980 tallet, var utviklingen av måleinstrumenter for utbrenthet, og i starten var disse måleinstrumentene rettet mot ansatte i omsorgsykker.

I 1990 ble den første europeiske konferansen om profesjonell utbrenthet avholdt i Polen. På bakgrunn av denne konferansen, ble det publisert en bok forfattet av Schaufeli, Maslach og Marek (1993), og var en form for sammendrag i forhold til hva forskningen hadde bidratt med så langt. Avslutningsvis i denne boken ble det satt fokus på hvilke spørsmål som var viktig å få besvart gjennom videre forskning for å oppnå en bedre forståelse av *utbrenthetsfenomenet*. Disse spørsmålene preget da også teorien og empirien gjennom 1990 tallet. En trend som kom klart frem gjennom den videre forskningen på 1990-tallet, var spørsmålet om utbrenthet i forhold til andre yrker. Blant annet Leiter og Schaufeli gjennomførte en undersøkelse i 1996, med nærmere 4000 deltagere i ulike yrker. Resultatene fra dette studiet viste til forekomst av utbrenthet i flere yrker. Flere andre undersøkelser støttet opp om dette (Halbesleben og Buckley, 2004).

Dette korte historiske tilbakeblikket er ment å gi et innblikk i en forskning som er relativt ny. Fra å være et begrep som på 1970 tallet ble avvist i de vitenskapelige kretser, er det i dag publisert mer enn 5500 studier av utbrenthet (Borritz, mfl., 2005). De forskningstrendene som har vært aktuelle gjennom de foregående 3 tiårene, vil også ligge til grunn i den videre fremstillingen.

I den videre fremstillingen vil problemstillingen av *hva som innholdet i det teoretiske begrepet "utbrenthet"*, bli belyst gjennom kapitlene 3 – 7.

3.0 DEFINISJON AV UTBRENTHET

Den tidlige defineringen av utbrenthet besto i stor grad av en oppramsing av de gjeldende symptomene (Schaufeli og Buunk, 2003). De ulike symptomene var ofte kategorisert i affektive, kognitive, fysiske, atferdsmessige og motivasjonsartede kategorier. Med tanke på at det i litteraturen er blitt listet opp mer enn 100 symptomer som er forbundet med utbrenthet (Se Schaufeli og Enzman, 1998), tilsier det at utbrenthet var et svært uklart begrep. På begynnelsen av 1980 tallet ble det som nevnt gjort flere forsøk på å definere utbrenthet på bakgrunn av den økende forskningen på feltet. I en gjennomgang av litteraturen om utbrenthet, gjort av Perlman og Hartman i 1982, ble det telt mer enn 48 forskjellige definisjoner (Schaufeli mfl, 1993). Disse definisjonene kunne ofte romme et ulikt meningsinnhold, noe som gjorde det vanskelig å komme frem til en felles avklaring av begrepet. Det å komme frem til en tydelig definisjon er av stor betydning, da det vil hentyde til hvem som blir rammet, utbredelsen og omfanget, og ikke minst, hva det innebærer å være utbrent. Definisjonsavklaringen fikk derfor stor oppmerksomhet innenfor forskningen.

Uenighetene i forhold til defineringen av utbrenthet har i særlig grad vært rettet inn på to forhold. *For det første* gjelder det vurderingen av *hva* utbrenthet er og hva det vil si å være utbrent. I dette ligger det en vurdering av hvilke komponenter eller dimensjoner begrepet består av. Hvor mange og hvilke dimensjoner begrepet består av har vært et svært omdiskutert tema. *For det andre* har uenigheten dreid seg om *hvem* som blir utbrente. Det vil si om utbrenthet er noe som kan ramme alle eller om det er forbeholdt visse yrkesgrupper. Disse spørsmålene har vært sentrale innenfor den generelle debatten om utbrenthet. Hvordan disse spørsmålene besvares vil ha store konsekvenser for omfanget og utbredelsen av fenomenet.

Den videre fremstillingen av definisjonene vil vise til to definisjoner. Forståelsen av utbrenthet som disse to definisjonene rommer, har fått størst oppmerksomhet i vitenskapelig sammenheng, og har således påvirket forskningen i særlig grad. Samtidig illustrerer disse definisjonene ulike syn på de spørsmålene som ble fremstilt ovenfor. Fokuset når det gjelder disse definisjonene vil derfor være på spørsmålet om hva det

innebærer å være utbrent. I dette ligger det altså en betraktning av hvilke dimensjoner som er knyttet opp mot fenomenet. I tillegg er det sentralt å se på omfanget av definisjonene med tanke på hvem som kan bli rammet av utbrenthet.

Begge definisjonene ble utviklet innenfor en sosialpsykologisk tradisjon i Nord-Amerika. Den første definisjonen ble utviklet av Christina Maslach, mens den andre definisjonen er utviklet av Ayala M. Pines. Særlig Maslach er en ledende forsker innenfor utbrenthetsfeltet, og hennes definisjon vil derfor være helt sentral. Pines sin definisjon har i hovedsak vært brukt som en illustrasjon på en alternativ forståelse av hva utbrenthet innebærer. Pines sin forståelse av utbrenthet, har også vært utgangspunkt for flere lignende definisjoner som har blitt fremstilt som alternativer til Maslachs definisjon.

I definisjonskapittelet, vil fokuset være på en fremstilling av det som overnevnte forfattere legger i begrepet. Validiseringen av definisjonene vil bli nærmere vurdert i kapittel 5, om måling.

3.1 En flerdimensjonal definisjon av utbrenthet.

På begynnelsen av 1980 tallet utviklet Christina Maslach denne definisjonen;

"A syndrom of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that can occur among individuals who work with other people in some capacity." (Maslach, 1982: 3).

Denne definisjonen, vektlegger at utbrenthet er et multidimensjonalt begrep. I det ligger det en referanse til at det er flere forskjellige, men relaterte dimensjoner som utgjør det teoretiske begrepet *utbrenthet* (Shirom, 2002). Maslachs definisjon har derfor et holistisk perspektiv på utbrenthet, hvor de tre dimensjonene; emosjonell utmattelse, depersonalisering og redusert opplevd jobbytelse, til sammen utgjør fenomenet.

Oversettelsen av de tre dimensjonene er hentet fra Roness (2002). *Emosjonell utmattelse* refererer til opplevelsen av å være tappet for følelser, krefter og emosjonelle ressurser, og ansees som en reaksjon på belastende aspekter i arbeidet. Emosjonell utmattelse utgjør

stress komponenten i syndromet (Maslach, 1982). *Depersonalisering* kjennetegnes av en negativ og distanserende holdning til menneskene en møter i jobben. Dette innebærer at engasjementet og involveringen i arbeidet reduseres (Maslach, mfl, 2001).

Depersonalisering som begrep innenfor utbrenthet, har et annet innhold enn det som er vanlig innenfor psykiatrien ellers, der depersonalisering betyr en ekstrem fremmedgjøring i forhold til seg selv og verden. Som utbrenthetsdimensjon er begrepet rettet mot andre og ikke mot en selv (Schaufeli og Buunk, 1996). Depersonalisering representerer den interpersonlige komponenten i syndromet, og er en reaksjon utad. Den tredje dimensjonen er *reduert opplevd jobbytelse*. I dette ligger det en oppfatning av å ikke mestrer jobben på samme måte som tidligere, og en opplevelse av redusert kompetanse og effektivitet. Redusert opplevd jobbytelse er en selvevaluerende komponent, som viser hvordan utbrenthet vil gi reaksjoner ovenfor selvet (Maslach, mfl, 2001).

Betydningen som Maslach legger på det flerdimensjonale synet på utbrenthet, er sentralt for denne definisjonen og forståelsen av fenomenet. Dette vil komme tydeligere frem i sammenligningen av definisjonen til Pines.

Maslach utviklet overnevnte definisjon gjennom sitt arbeid med hjelpeprofesjoner, hvor hun blant annet studerte emosjoner på arbeidsplassen (Maslach, 2001). Med hjelpeprofesjoner menes yrker hvor de ansatte bruker mye av seg selv til å gi hjelp og støtte til andre (Matthiesen, 2002). Hun mente å finne en stressreaksjon eller en utbrenthetstilstand hos de ansatte som dannet et mønster. Dette mønsteret var nettopp en sammensetning av emosjonelle utmattelse, depersonalisering og redusert opplevd jobbytelse. De observasjonene hun gjorde dannet utgangspunktet for hennes definisjon. De tre dimensjonene er således ikke teoretisk dedusert, men et resultat av feltobservasjoner på de erfaringene som var assosiert med fenomenet (Borritz, m.fl., 2003, Shirom, 2002). Det empiriske grunnlaget for dimensjonene kom senere, og vil bli drøftet i kapitlet om måling.

Det som videre er viktig å lese ut fra Maslachs definisjon, er den vekten Maslach legger på type yrke. Hvem kan bli rammet av utbrenthet i følge denne definisjonen? Maslach tok som nevnt utgangspunkt i hjelpeprofesjonene, og hun poengterte at utbrenthet var et syndrom som var knyttet til yrker som innebar relasjoner i form av hjelper og mottaker.

Interaksjonsforholdet, er kjernen i denne type arbeid, og kan oppleves følelsesmessig krevende. Interaksjonsforholdet vil derfor være utgangspunktet for utvikling av utbrenthet. Emosjonell utmattelse, depersonalisering og redusert opplevd jobbytelse, er alle knyttet opp mot det faktum at de er relatert til yrker som arbeider med mennesker. I det ligger det at selve arbeidet med mennesker, vil være det belastende aspektet som utløser emosjonell utmattelse, og som gjør at det oppstår en distanse til de menneskene arbeidet er rettet mot. Dette vil da igjen føre til en opplevelse av å ikke mestre arbeidet effektivt.

Samtidig med at utbrenthetsforskningen tiltok på 1980- og 1990 tallet, ble det stilt spørsmålstegn til om utbrenthet kun rammet ansatte i hjelpeyrkene. Dette preget også Maslachs forskning og definisjon. I starten var Maslach kritisk til å utvide definisjonen ved å gjøre den mer generell. I *Professional Burnout* (1993), skriver Maslach at hun er kritisk til at begrepet utbrenthet blir brukt ovenfor flere yrkesgrupper enn de som er basert på menneskelige relasjoner. Samtidig førte debatten om utvidelse av begrepet, til at flere mente at depersonaliseringdimensjonen måtte fjernes fra definisjonen, da dette ikke ville være relevant i forhold til andre typer av yrker. Depersonalisering var jo en reaksjon i forhold til interaksjonsforholdet som preget hjelpeprofesjonene. Siden interaksjonsforholdet ikke lenger var sentralt innenfor alle typer av yrker, ville det derfor ikke ha noen mening å snakke om denne dimensjonen i forhold til utbrenthet i yrker utenfor hjelpeprofesjonene. Maslach satte spørsmålstegn ved om det er samme fenomen når det relateres til andre typer av yrker, og valgte å opprettholde dimensjonen om depersonalisering i utbrenthetsprosessen (Maslach, 1993). Forskningstrenden mot en mer generell oppfatning av utbrenthet, preget tilslutt også Maslachs definisjon. Endringene i oppfatningen av hvem som kan bli rammet av utbrenthet, førte til omgjøring av personaliseringsdimensjonen til en mer generell *kynisk innstilling* til arbeidet. Dette kan leses ut fra senere publiseringer av Maslach. I *"The Truth About Burnout"* fra 1997, refererer Maslach og Leiter til den andre dimensjonen som *kynisme*, og beskriver den som en holdning ovenfor arbeidet og menneskene på arbeidet som er preget av distanse (Maslach og Leiter, 1997). Redusert opplevd jobbytelse er også endret i senere definisjoner til *inefficacy* eller *professional efficacy*, oversatt til ineffektivitet eller profesjonell efficacy. Beskrivelsen av begrepet henviser til redusert opplevd kompetanse og manglende opplevelse av effektivitet (Maslach mfl 2001, Maslach, 1998). Den

definisjonen som Maslach publiserte på begynnelsen av 1980 tallet, har således gjennomgått en utvikling. En definisjon fremstilt i 2004, illustrerer disse endringene;

”*Burnout is defined as a psychological syndrome of exhaustion, cynicism, and inefficacy, which is experienced in response to chronic job stressors.*” (Leiter og Maslach, 2004, s. 92).

I denne definisjonen er også emosjonell utmattelse erstattet med kun *utmattelse*. I dette ligger det at utmattelsen ikke skal ha noen referanse til emosjonelle aspekter ved en jobb (Schutte, mfl., 2000). Shirom (2002), har vært kritisk til å endre betegnelsene i definisjonen. Han mener blant annet at det kan være problematisk å knytte kynismebegrepet til utbrenthet. Han viser til at det er en voksende interesse for kynisme som begrep innenfor psykologien, og i forhold til arbeidslivet. Det kreves en diskriminerende validisering av kynisme som dimensjon i forhold til utbrenthet, noe Shirom mener at Maslach ikke har gjort, ved at de kun endret navn og beholdt de samme symptomene. Til tross for kritikk fra blant annet Shirom har kynisme blitt etablert som dimensjon i definisjonen til Maslach. En nærmere redegjørelse av omgjøringen av dimensjonene vil bli gjort i kapitel 5.3, om måling i ulike yrker. Det som her bør nevnes, er at til tross for at de nye betegnelsene på dimensjonene er mer i tråd med dagens oppfatning av utbrenthet, er det i litteraturen, lite konsekvent bruk av de nye betegnelsene. Særlig emosjonell utmattelse har blitt stående. I tillegg brukes ofte redusert opplevd jobbytelse i stedet for profesjonell efficacy i norske oversettelser (Falkum, 2000, 2003). I den videre fremstillingen vil derfor betegnelsene; *utmattelse*, *kynisme* og *redusert opplevd ytelse* hovedsakelig bli brukt bli brukt. De opprinnelige betegnelsene vil bli brukt der det er naturlig ut fra tekstens sammenheng.

Maslachs definisjon, både den opprinnelige og den senere reviderte, tar utgangspunkt i et sosial-psykologiske perspektiv. Maslach skriver selv, at det som er spesielt med utbrenthet, i forhold til andre typer av stressreaksjoner, er at det skjer i en sosial kontekst. Det er interaksjonsforholdet med klienter, kollegaer eller ledere, som danner rammen rundt fenomenet (Maslach, 1998). Maslach legger altså stor vekt på det sosiale som årsak til utbrenthet.

Samtidig har hun tidligere påpekt at hennes sosial-psykologiske utgangspunkt har preget hennes forskning og den vekten hun har lagt på det sosiale aspektet i forhold til utbrenthet. Hun gir seg selv kritikk i forhold til at hun har neglisjert det individuelle perspektivet, og forskning på personlighetsvariabler (Maslach, 1993). Senere forskning gjort av Maslach trekker inn personlighetsfaktorer. Sammen med Leiter utviklet hun en modell for sammenhengen mellom person og jobb, og hvordan dette kunne ha positiv eller negativ effekt på utviklingen av utbrenthet (Maslach, mfl, 2001).

En oppsummering av Maslachs definisjon vil nå være på sin plass. Det essensielle ved denne definisjonen, er synet på at utbrenthet består av de tre dimensjonene; utmattelse, kynisme og redusert opplevd jobbytelse. Definisjonen var i utgangspunktet rettet inn mot hjelpeyrker, men i dag ansees utbrenthet som noe som kan ramme alle ansatte, uavhengig yrke.

Maslachs forskning og bidrag til etablering av utbrenthet i vitenskaplige sammenheng, er av stor betydning. Definisjonen hun utarbeidet, og den vekten hun legger på utbrenthet som et multidimensjonalt begrep, har i stor grad preget den videre forskningen. Denne definisjonen har også ligget til grunn for utvikling av måleinstrumentet *MBI; Maslach Burnout Inventory*, som er det mest brukte måleinstrumentet av utbrenthet (Burke og Richardsen, 2001, Schaufeli og Enzmann, 1998). Samtidig har den store oppmerksomheten rettet mot denne definisjonen, og forståelsen av fenomenet, medført kritikk, og således ført til utvikling av alternative definisjoner av hva utbrenthet er, noe den følgende definisjonen vil vise.

3.2 En endimensjonal definisjon.

Ayala M. Pines arbeidet med Maslach på slutten av 1970 tallet, men har hatt et noe annet syn på utbrenthet enn Maslach. Pines, definerte utbrenthet på denne måten;

”Burnout is a state of physical, emotional and mental exhaustion caused by long term involvment in situations that are emotionally demanding.”(Pines og Aronson 1988: 9).

Denne definisjonen bygger mer på en endimensjonal oppfattelse av utbrenthet, hvor fokuset rettes mot utmattelsesaspektet. I følge Pines består utmattelsesaspektet av de tre komponentene; fysisk, emosjonell og mental utmattelse. Det er kombinasjonen av disse komponentene som utgjør den utbrente tilstanden. Den fysiske utmattelsen gir seg utslag i blant annet kronisk tretthet, mangel på appetitt og tap av energi. Med emosjonell utmattelse vises det til følelser av håpløshet og hjelpeløshet, som kan sammenlignes med en depresjonstilstand. Mental utmattelse karakteriseres av en utvikling av negative følelser ovenfor en selv, sitt arbeid og livet generelt. Pines mener at denne negative innstillingen også kan komme til å vise seg ovenfor andre mennesker (Pines og Aronson, 1988). Gjennom en oppdeling av utmattelsesdimensjonen i ulike komponenter kan en se en innholdsmessig likhet til Maslachs tre dimensjoner. Maslach er likevel negativ til definisjoner som eksplisitt bare har utmattelse som dimensjon. Hun poengterer at det ikke vil være fullt ut dekkende for den betydningen hun mener ligger i depersonalisering som egen dimensjon. Hun mener det er viktig at det eksplisitt kommer frem at utbrenthet ikke bare viser seg gjennom utmattelse, men at det også viser seg gjennom en respons til andre og som en respons til selvet (Maslach, 1993).

I likhet med Maslach, tok definisjonen til Pines også utgangspunkt i involvering med andre mennesker, men Pines mente ikke at utbrenthet var forebeholdt mennesker i hjelpeprofesjonene. På denne måten hadde Pines et mer utvidet syn på utbrenthet. I tillegg utviklet Pines et eget begrep for utbrenthet i mer generelle former, og kalte det *tedium*. (Tedium brukes også på norsk. Se Matthiesen, 2002). Utbrenthet var noe som rammet hjelpere, mens andre ble rammet av tedium. Dette begrepskillet ble ikke tatt i bruk innenfor fagfeltet, men viser at Pines representerte et syn på utbrenthet som noe som kan ramme alle mennesker (Søderfeldt, 1997). Det er også viktig å poengtere at Pines ikke isolerte utbrenthet til en arbeidssammenheng, men at utbrenthet også kunne forekomme i andre sammenhenger i livet, som for eksempel i ekteskapet. Det er blitt påpekt at dette kan være en svakhet ved definisjonen, det at den skal dekke over et så vidt spekter av situasjoner (Shirom, 2002). I den videre gjennomgangen, vil Pines definisjon relateres til utbrenthet i arbeidssammenheng.

Pines hadde også et eksistensielt syn på utbrenthet. Hun argumenterer for at den underliggende årsaken til utbrenthet ligger i menneskenes behov for å oppleve livet som

meningsfullt. Den betydning som arbeid og yrke har fått for menneskenes selvrealisering har ført til at mange identifiserer seg med den jobben de gjør. Det at arbeidet er meningsfullt, gir livet mening. Pines trekker her en parallell til Cary Cherniss sitt syn på utbrenthet. Cherniss bygger på ideer til Douglas T. Hall i forhold til motivasjon og tilfredsstillelse knyttet til arbeid. Halls begrep om *psykologisk suksess* refererer til den betydning det å ha et mål og å kunne nå det målet, har for ansattes motivasjon, trivsel og velbefinnende. Cherniss viser til betydningen av opplevd kompetanse og suksess som avgjørende faktorer i forhold til arbeid. Pines refererer derfor til disse begrepene når det gjelder utbrenthet. Pines påpeker at viktigheten av å oppleve suksess og kompetanse, henger sammen med behovet for at det vi gjør på arbeidet skal oppleves meningsfullt, noe som igjen vil gi livet mening. Det å være involvert i jobben er derfor et kriterium for å oppleve utbrenthet. Pines hevder derfor at mennesker som ikke har denne motivasjonen knyttet til sitt arbeid, kan oppleve jobbrelaterte lidelser som stress, depresjon og eventuelle eksistensielle kriser, men ikke utbrenthet (Pines, 1993). De som kan bli rammet av utbrenthet, er derfor de som er engasjert i jobben sin, og som opplever en mening gjennom sitt arbeid. Det er når denne meningen forsvinner at utbrenthet kan bli et resultat.

Pines trekker frem det eksistensielle synet i sin tolkning av andre definisjoner også. I forhold til Maslachs viser hun til at emosjonell utmattelse, depersonalisering og redusert opplevd jobbytelse, er avhengig av at den utbrente er sterkt emosjonelt involvert i sitt arbeid med mennesker i utgangspunktet. Hun argumenterer for at den følelsesmessige involveringen er et resultat av et ønske om å gjøre noe for å hjelpe, og at det er den motivasjonen som ligger bak. Det er en forventning om at det å hjelpe andre vil oppleves meningsfullt. Å være sterkt involvert betyr at personen identifiserer seg emosjonelt i arbeidet. En slik identifisering medfører at dersom jobben går bra vil det gi følelsen av personlig suksess, mens hvis en mislykkes, vil det oppleves som personlig nederlag. Pines poengterer at det er derfor det er så stor utbredelse av utbrenthet i hjelpeprofesjonene, der det kan være vanskelig å se resultatene av hjelpen (Pines, 1993).

For å oppsummere Pines sin definisjon av utbrenthet, er det først og fremst viktig å poengtere at denne definisjonen representerer en endimensjonal oppfattelse av utbrenthet. Det er altså utmattelse som er kjernesymptomet, og som karakteriserer utbrenthet. Det

endimensjonale synet på utbrenthet deles av flere forskere, og nyere definisjoner henviser således til Pines. I tillegg har denne definisjonen helt fra begynnelsen av, hatt et mer utvidet syn på hvem som kan bli rammet av utbrenthet. Pines har også bidratt til å fremheve det eksistensielle perspektivet på utbrenthet. Det at utbrenthet har vært relatert til ansatte som i utgangspunktet opplever engasjement og det å ”brenne for jobben”, har vært en oppfatning som i særlig grad preger mediebilde av utbrenthet. Også i vitenskaplig sammenheng har betydningen av motivasjon og entusiasme fått en dominerende rolle innenfor forskningen når det gjelder spørsmålet om hvem det er som blir utbrent (Schaufeli og Enzman, 1998).

3.3 Sammenligning av definisjonene – En konklusjon?

Definisjonene som er fremstilt ovenfor, viser at det er store forskjeller når det gjelder oppfatningen av hva utbrenthet er. Den avgjørende forskjellen mellom definisjonene vises gjennom synet på antall dimensjoner som begrepet utgjør. Synet på utbrenthet som bestående av en eller flere dimensjoner har vært utgangspunkt for mange diskusjoner gjennom årene som har gått. I denne fremstillingen er det valgt å vise til Maslachs tredimensjonale begrep og Pines sitt endimensjonale begrep, fordi de viser til hovedforskjellene når det gjelder oppfatning av begrepet. Det er også fremstilt definisjoner basert på et todimensjonalt begrep, hvor utmattelse og kynisme utgjør forståelsen av utbrenthet. Den empiriske vurderingen av om utbrenthet består av en eller flere dimensjoner vil bli nærmere vurdert i kapitlet om måling. Det som er viktig å få frem her er hva som eventuelt er felles ved disse definisjonene, og om det i det hele tatt går an å komme frem til en felles avklaring av hva utbrenthet er.

Det er påpekt flere ganger at tilstanden som Maslach og Pines beskriver er forskjellig, men det kan vises til visse felles elementer ved disse to definisjonene. Dette gjelder for øvrig ved de fleste definisjoner av utbrenthet (Roness og Matthiesen, 2002). Disse felleselementene kan være til hjelp for å få en nærmere forståelse av den vitenskaplige oppfatningen av utbrenthet. For det første så er det en felles enighet om at utbrenthet er relatert til utmattelse, og at dette er kjernesymptomet. Videre er de mentale eller atferdsmessige symptomene mer vektlagt i litteraturen enn de somatiske. Det er også

viktig å poengtere at det er en felles oppfatning at symptomene fremtrer hos ”normale” personer. Det vil si at de ikke er en konsekvens av psykiatiske lidelser. Til tross for at det er hevdet at utbrenthet kan forekomme under andre kontekster, så er det en klar referanse i de fleste definisjoner til at utbrenthet er relatert til arbeidskontekster (Maslach. mfl., 2001). Når det gjelder motivasjon og engasjement hos de som blir utbrent, er ikke dette et gjennomgående kriteri i definisjonene av utbrenthet. Likevel er det stor enighet i vitenskapelig sammenheng, at utbrenthet forekommer hos de som i utgangspunktet opplever en entusiasme i forhold til sitt arbeid. Det som til sist er viktig i forhold til utbrenthet er tidsaspektet. I Pines definisjon kommer det eksplisitt frem at utbrenthet er noe som oppstår over tid. Det er altså ikke en tilstand som oppstår akutt. Dette ligger også til grunn i de andre definisjonene av utbrenthet, og i den generelle forståelsen av fenomenet.

De overnevnte felleselementene går igjen i en definisjon som er fremstilt av Schaufeli og Enzman (1998, s. 36). Denne definisjonen bygger da også i stor grad på en syntese av flere oppfatninger og definisjoner av utbrenthet;

”Burnout is a persistent, negative, work-related state of mind in ”normal” individuals that is primarily characterised by exhaustion, which is accompanied by distress, a sense of reduced effectiveness, decreased motivation, and the development of dysfunctional attitudes and behaviours at work.”

Det er likevel viktig å påpeke at det er en pågående diskusjon i forskningen når det gjelder vurderingen av utbrenthet som en- eller flerdimensjonal dimensjon. Til tross for at Maslachs tredimensjonale definisjon har fått en dominerende plass i forskningen, så er avklaringen av definisjonsspørsmålet langt fra avklart. Senest i 2005, i tidsskriftet *Work and Stress*, ble vurderingen av utbrenthetsdimensjonene viet en hel serie med artikler, uten at det forekom noen avklaring av dimensjonsspørsmålet og således definisjonen av utbrenthet. Det kan derfor synes som avklaringen av utbrenthet langt fra er over, og at nettopp *det* vil være det nærmeste en konklusjon en kan komme.

4.0 AVGRENSING AV UTBRENTHET - UTBRENTHET SOM NOE ANNET ENN STRESS OG DEPRESJON?

Mangfold av definisjoner, årsaker, symptomer og konsekvenser knyttet til utbrenthet, har bidratt til diskusjoner om utbrenthet kan anses som et eget begrep, og således et eget syndrom eller tilstand. Både begrepsmessig og empirisk har det blitt stilt spørsmål til om utbrenthet egentlig kan atskilles fra andre psykologiske begreper, som stress og depresjon. I en gjennomgang av utbrenthetsforskningen stiller Schaufeli og Buunk (2003, s.388) spørsmålet om utbrenthet egentlig bare er "...*old wine in new bottles?*".

4.1 Utbrenthet og depresjon.

Depresjon er den diagnosen som mange vil likestille utbrenthet med (Maslach og Leiter, 2005). Kjernesymptomene innenfor de to tilstandene er også svært like. En utbrent og en depressiv person vil begge oppleve energitap, tretthet, konsentrasjonsvansker og redusert selvfølelse (Matthiesen, 2002). Den distinksjonen som flere mener å kunne påvise er i forhold til i hvilke områder av livet de to tilstandene påvirker. Maslach og Schaufeli (1993) viser til at allerede Freudenberg poengterte i sine beskrivelser av utbrenthet, at den depresjonslignende reaksjonen som var en del av den utbrente tilstanden, var noe annet en generell depresjon. Depresjon knyttet til utbrenthet var mer spesifikk og jobbrelatert, mens depresjon generelt var mer kontekstfri og påvirket de fleste områdene i livet (Maslach og Schaufeli, 1993). Brenninkmeyer, mfl. (2001) påpeker også til ulikheter mellom utbrenthet og depresjon i forhold til en mer generell opplevelse av glede. De som er utbrente vil, i motsetning til de som er deprimerte oppleve mer glede over noe de gjør eller skal gjøre. Det er også påpekt at opplevelsen av underlegenhet og mislykkethet, som et symptom på depresjon, ikke nødvendigvis kjennetegner de som er utbrente. Samtidig er det argumentert for at utbrenthet vil kunne generaliseres til andre områder i livet, og at depresjon kan være et resultat av utbrenthet (Schaufeli, Bakker, Hoogduin, mfl. 2001).

Når det gjelder empiriske undersøkelser viser disse til en sterk korrelasjon mellom depresjon og utmattelse, noe som kan tale for en substansiell likhet mellom begrepene. Flere forskere har også valgt å bruke begrepet *jobbrelatert depresjon* fremfor utbrenthet. Samtidig er ikke korrelasjonen mellom depresjon og kynisme, og depresjon og redusert jobbytelse, like sterk. Maslach argumenterer derfor at det bare er delvis overlapp mellom depresjon og utbrenthet, og at det taler for at utbrenthet er et eget syndrom (Maslach, 1993,). Dette støttes også av Brenninkmeyer, mfl.(2001) som viser til en studie gjennomgang foretatt av Glass og McKnight i 1996. De analyserte 18 studier som hadde sammenlignet depresjon og utbrenthet. Utbrenthet ble her vurdert ut fra Maslachs tredimensjonale definisjon. De konkludert med at til tross for store likheter, er det vesentlige forskjeller mellom utbrenthet og depresjon.

I denne sammenhengen er det viktig å poengtere at hvordan en definerer begrepet er viktig. Maslachs definisjon er flerdimensjonal. Det er de tre dimensjonene som til sammen utgjør begrepet. Med bakgrunn i en slik definisjon vil depresjon måtte korrelere med alle de tre dimensjonene for å kunne erstatte utbrenthetsbegrepet. Et annet spørsmål er hvordan dette stiller seg dersom en anser utbrenthet endimensjonalt, slik blant annet Pines og Aronsen gjør. De legger sitt hovedfokus på den emosjonelle utmattelsen. Dersom utmattelse skal være det eneste grunnlaget for utbrenthet vil det gjøre at utbrenthet som begrep står svakere enn ved flere dimensjoner tilknyttet (Erik Falkum, 2000).

4.2 Utbrenthet og stress

Når det gjelder stress og utbrenthet har stressteorier hatt sterke bidrag til forståelsen av begrepet, noe som tydelig kommer frem i kapitlet om årsaker.

Når det gjelder stress i forhold til validisering av utbrenthet, viser Maslach til at det kan gjøres en distinksjon i forhold til aspektet *tid*. Opplevelse av stress er noe alle vil kjenne på til tider, og i mange henseender kan stress ha en positiv effekt i en arbeidssituasjon. Det er når stress vedvarer over tid at utbrenthet kan gjøre seg gjeldene. Maslach henviser videre til Selyes forskning på stress. Selye er en dominerende forsker innenfor stressteorien. Han anså stress som et generelt adaptasjonssyndrom, hvor stress gjennom ulike faser kan lede til utmattelse. Stress refererer seg derfor til en tilpasningsprosess som

er midlertidig og som viser seg i mentale og fysiske symptomer. Utbrenthet kan sees på som et sammenbrudd i tilpasningsprosessen, og følges av kroniske vansker med å fungere (Maslach, 1993). Det er derfor hevdet at stress og utbrenthet ikke kan skilles ut fra symptomene, men ut fra tidsaspektet.

Matthiesen (2002) viser til Shirom som påpeker at utbrenthet er en avgrenset del av stressbegrepet. Utbrenthet er en type stress, en utmattelsestilstand hvor følelsesmessig tilkortkomning utgjør en sentral del. Stress er mer som en dynamisk tilstand hvor individet konfronteres med krav og forventninger i forhold til egne ressurser, noe som skaper muligheter eller hindringer. Dersom det oppstår en vedvarende ubalanse mellom krav og ressurser, vil det kunne resultere i utbrenthet. Utbrenthet blir således en mulig reaksjon på stress, en dysfunksjonell mestring av vedvarende opplevelse av stress (Shirom, 2002). Shirom (2002) henviser videre til studier som er utført hvor det ikke er funnet støtte til antagelsen om at det er en tidsforskyvning mellom stress erfaringen og følelser av utbrenthet. Det kan derimot være slik at stress og utbrenthet endres samtidig over tid (Shirom, 2002).

Vurderinger av forholdet mellom stress og utbrenthet, vil igjen bli preget av ulike definisjoner av utbrenthet. Fra et multidimensjonalt perspektiv er det hevdet at kynisme og redusert opplevd jobbytelse, er særegent for den utbrente tilstanden, i motsetning til utmattelsesaspektet som gjør seg mer gjeldende innenfor stressteorien. I tillegg vil det som enkelte har påpekt, skilles mellom stress og utbrenthet ved at alle kan oppleve stress, men kun de som har brent for jobben sin vil kunne bli utbrent. En må ha brent for noe for å kunne bli utbrent (Schaufeli og Enzmann, 1998). Det kan her trekkes paralleller til Pines betraktninger rundt utbrenthet.

4.3 Er utbrenthet en egen diagnose?

Ovenfor ble det vist til at utbrenthet ansees som noe annet enn stress og depresjon på bakgrunn av definisjon og forskning. Utbrenthet skiller seg fra depresjon ved å være en jobbrelatert tilstand, og fra stress ved å ha en kronisk karakter. Utbrenthet er i så

henseende ikke en ”gammel vin i ny flaske”. Samtidig er det klart at utbrenthet har flere symptomer og at ingen av disse er patognomoniske for utbrenthet, det vil si at ingen av symptomene ikke finnes ved andre tilstander også. Utbrenthet er heller ingen egen diagnose i følge de internasjonale diagnosesystemene, DSM- 4 og ICD 10. Det er også blitt hevdet at begrepet utbrenthet er overflødig, da det er store likhetspunkter mellom utbrenthet og tilpasningsforstyrrelser av uspesifikk karakter. Det er også poengtert at det er store likheter mellom utbrenthet og nevrasteni (Neurasthenia) (Maslach og Leiter). Dette er en diagnose som er listet opp i moderne klassifikasjonssystemer som ICD-10, og som innebærer kronisk utmattelse med stressymptomer. Samtidig påpekes det at det er visse ulikheter mellom nevrasteni og utbrenthet (Schaufeli og Enzman, 1998). Nevrastenidiagnosen viser ikke til forutgående betingelser, mens utbrenthet relateres til stressende jobbsituasjon. I tillegg er ikke dysfunksjonelle holdninger, innstillinger eller atferd til arbeidet inkludert i nevrasteni diagnosen. Det samme gjelder for opplevelsen av redusert effektivitet, som er en del av beskrivelsen av utbrenthet. Dersom nevrasteni skal anvendes som diagnoseveileder for utbrenthet, er det derfor nødvendig å trekke inn kriteriet om at det skal foreligge en arbeidsrelasjon (Schaufeli og Enzmann, 1998). En annen mulighet er å diagnostisere utbrenthet ut fra de såkalte Z-kategoriene i ICD-10. Disse kategoriene henviser til faktorer som påvirker helsestatus og kontakt med helsevesenet. Utbrenthet er her registrert i diagnosen Z -73.0, som er problemer av uspesifisert art som er relatert til livsmestringsvansker (Hallsten, mfl, 2002).

I henhold til sykemeldinger vil da andre diagnoser ofte bli benyttet, og særlig da depresjoner av en eller annen form. I Tyskland har det vært vanlig å bruke begrepet utmattelsesdepresjon, som henviste til depresjoner som skyldes at individene slet seg ut ved å gå for mye opp i et område som for eksempel arbeid (Roness og Matthiesen, 2002). I den senere tid har det dog vært en utvikling innenfor synet på utbrenthet som egen diagnose og sykemeldingsårsak. Siden 2002 har det svenske forsikringsfondet inkludert utbrenthet som en kategori for fravær (Hallsten, 2005). I Norge er det ingen tilsvarende diagnose for utbrenthet i vårt trykdesystem, men det betyr ikke at den ikke vil komme.

I kapittel 7.5 vil en vurdering av eventuell diagnostisering på bakgrunn av måleinstrumenter bli presentert.

5.0 MÅLING AV UTBRETHET

I løpet av 1980 tallet ble det satt fokus på hvordan utbredthet kunne måles empirisk, og flere måleinstrumenter ble utviklet. Målet for å utvikle måleinstrumenter var å kunne kartlegge omfanget av utbredthetssyndromet, både som et fenomen i populasjonen, men også i forhold til individuell vurdering (Halbesleben og Buckley, 2004). I startfasen av denne utviklingen møtte forskningen mange utfordringer. Begrepet var vagt og grensene til andre divergerende begrep var uklare. De fleste måleinstrumentene var basert på selv-rapporterende spørreskjemaer, men det er også eksempler på at strukturerte intervjuer og projektive tegnetoder ble utviklet som målingsinstrument (Schaufeli mfl., 1993). En gjennomgang av ulike måleinstrumenter for utbredthet fra 1980 tallet til nå, viser at de gjenspeiler utviklingen av den begrepsmessige forståelsen av fenomenet. Tidligere definisjoner hadde et annet substansielt innhold enn det som er gjeldende i dag, noe som har medført at kvaliteten til måleinstrumentene har fått stor forskningsmessig oppmerksomhet. De første måleinstrumentene som ble utviklet har derfor blitt forkastet eller revidert for å følge utviklingen av begrepet (Schaufeli mfl., 1993).

I dette kapitlet vil ulike måleinstrumenter og den psykometriske kvaliteten av disse bli nærmere vurdert. Når det gjelder vurdering av kvaliteten av målingene vil dette bli vurdert i forhold til tre aspekter. *For det første* gjelder det en vurdering av antall faktorer som inngår i målingen. Dette henger sammen med definisjonsspørsmålet. Utbredthet ut fra Maslachs definisjon, vil nødvendigvis innebære et annet syn på antall faktorer, enn ved Pines sin endimensjonale definisjon. *For det andre* har det vært en diskusjon om omfanget av målingen i forhold til flere yrkesgrupper. Spørsmålet som er sentralt her er i hvilken grad utbredthet varierer i forhold til ulike yrker, eller om måling av utbredthet kan utføres gjennom et generelt måleinstrument. *Det tredje aspektet*, gjelder gyldigheten av målingene i internasjonal sammenheng.

Overnevnte aspekter gjenspeiler en kvalitetsvurdering av måleinstrumentene. For at et måleinstrument skal kunne brukes til å kartlegge utbredthet, er det viktig at resultatene fra målingen gir et så sikkert og nøyaktig bilde av utbredthet som mulig. For det første er det avgjørende å vurdere validiteten av måleinstrumentet (Clark-Carter, 2004). Det vil si en

vurdering av om måleinstrumentene faktisk måler utbrenthet og ikke noe annet. Det innebærer en vurdering av om instrumentet er utformet på en måte som fanger opp innholdet av utbrenthetsbegrepet (Kleven, 2002). Vurdering av antall faktorer eller dimensjoner og hvordan måleinstrumentet representerer dette, vil blant annet da være viktig å vurdere. Validisering vil også kunne foregå gjennom en sammenligning av skåringer gjort med andre måleinstrumenter, både i forhold til samme begrep, men også i forhold til andre begrep. Dersom ulike måleinstrumenter som er ment å måle utbrenthet, korrelerer og viser samme resultat, tilsier det høy konvergerende validitet. I tillegg vil diskriminerende validitet, gjennom lav korrelasjon i forhold til andre ulike begrep være av betydning (Kleven, 2002). Lee og Ashforh (1990) antyder at i startfasen for vurderingen av måleinstrumentene, var oppmerksomheten i hovedsak rettet mot diskriminerende validisering av begrepet. Dette kan henge sammen med at det i denne perioden av utbrenthetsforskningen var det mer fokus på å legitimere utbrenthet som et atskilt og eget begrep. Med et ensidig fokus på sammenligning av andre begrep, med mål om å finne liten korrelasjon, vil høy korrelasjon mellom begrepene tilsi svekket begrepsvalidisering. Utbrenthet vil nødvendigvis korrelere med andre begrep som depresjon og jobbstress, men det betyr ikke at det nødvendigvis svekker begrepsvalidiseringen av utbrenthet og målingen av det.

Det neste som er viktig i en kvalitetsvurdering, er rettet mot reliabiliteten av måleinstrumentet. Det innebærer en vurdering av nøyaktigheten til måleinstrumentene i forhold til hvor stabile og konsistente måleresultatene er. Det vil si at skåringene er lite influert av andre tilfeldige faktorer som for eksempel ordlyden i et spørreskjema (Clark-Carter, 2004).

5.1 Ulike måleinstrumenter

Som nevnt er det utviklet flere måleinstrumenter, og disse bygger på ulike faktorer, som igjen er knyttet til ulike oppfatninger av utbrenthetsbegrepet som endimensjonalt eller flerdimensjonalt. Struktureringen av disse faktorene henspeler til begrepsvaliditeten, og derfor til gyldigheten av måleinstrumentene. Det at det foreligger ulike oppfatninger av antall dimensjoner eller faktorer, viser til at begrepsvaliditet er noe som hele tiden må vurderes og at det vil være en konstant prosess, hvor målet er å komme frem til et mest

mulig valid og reliabelt måleinstrument, som igjen gjenspeiler det begrepet og fenomenet utbrenthet (Hallberg og Sverke, 2004).

5.1.1 Burnout Measure – og endimensjonale måleinstrumenter

Et måleinstrument som representerer en endimensjonal oppfatning av utbrenthet, kommer fra Pines og Aronson. De utviklet på slutten av 1980 tallet et måleinstrument kalt *Burnout Measure; BM* (Pines og Aronson, 1988). Dette er et måleinstrument som tar utgangspunkt i utmattelsesdimensjonen og måler individets nivå av fysisk, emosjonell og mental utmattelse, men da ut fra en skala. BM bygger på et tidligere utviklet måleinstrument fra Pines og Aronson, kalt *Tedium Measure, MB*, som igjen var relatert til kontekstfri utbrenthet (Pines og Aronson, 1981). BM er utformet som et selv-rapporterende spørreskjema bestående av 21 påstander som skaleres ut fra en 7-punkts frekvens skala, hvor 0 indikerer aldri mens 6 er hver dag. Til tross for at Pines og Aronson (1988) omtaler BM som et endimensjonalt måleinstrument, med utgangspunkt i den endimensjonale definisjonen av begrepet, er det hevdet at utformingen av BM har en mer tre-dimensjonal struktur. Schaufeli, mfl (2001) viser til at Pines og Aronson aldri utforsket faktor strukturen, og at senere studier viser en tre-strukturering av BM. Argumentasjonen for dette er at påstandene som stilles viser til tre dimensjoner. Malach-Pines (2005) mener at BM kan involvere en tre-strukturering til tross for at den fremstår som endimensjonal.

Det er gjort forsøk på å redusere antall påstander. En studie av Malach-Pines (2005), viser til en versjon av BM som består av kun 10 påstander. En reduksjon av antall påstander, henger sammen med ønske om stadig forbedring av instrumentet. I tillegg til målet om presisering, er det også ønskelig at et instrument ikke er mer omfattende enn nødvendig. Å redusere antall påstander og responser, vil gjøre det enklere og mindre tidkrevende å administrere og analysere, noe som igjen vil gjøre instrumentet mer attraktivt å benytte (Malach-Pines, 2005). Hovedvekten når det gjelder forskning av den psykometriske kvaliteten av instrumentet er dog viet den eldre versjonen med 21 påstander.

En nyere variant av et måleinstrument med en endimensjonal oppfatning av utbrenthet, er *Copenhagen Burnout Inventory; CBI*, utviklet av Kristensen og kollegaer (2005). CBI tar utgangspunkt i utmattelsesdimensjonen, og deler således Pines oppfatning av utbrenthet. Kristensen mfl. (2005) mener ikke kynisme og redusert personlig ytelse er irrelevante, men de mener at de bør måles, analyseres og forstås som distinkte fenomener som er viktig i seg selv, og ikke som en del av et syndrom. I tillegg har Kristensen og hans kollegaer et utvidet syn på utbrenthet i form av at de skiller mellom personlig-, jobb- og klientrelatert utbrenthet. Dette gjenspeiler seg også i utformingen av instrumentet. CBI består nemlig av tre separate dimensjoner eller deler, som hver måler graden av utbrenthet i forhold til om det dreier seg om personlig-, jobb eller klientrelatert utbrenthet. Utformingen av CBI er i utgangspunktet lik MB, med påstander som skaleres ut fra en 5 punkts skala.

5.1.2 Oldenburg Burnout Inventory – et todimensjonalt måleinstrument

Et eksempel på to – faktor måling er *Oldenburg Burnout Inventory; OLBI*. Denne ble utviklet i Tyskland på slutten av 1990 tallet (Demerouti, mfl., 2001). OLBI som måleinstrument er i utformingen lik MB, med skalering av påstander på en 4 punkts skala, men OLBI inneholder to dimensjoner og skalaer; *utmattelse* og *redusert engasjement*. Demerouti, mfl. (2001) viser til Maslachs forståelse av utbrenthet, og at redusert engasjement erstatter kynisme begrepet i Maslachs definisjon. I tillegg er opplevd jobbytelsesdimensjonen utelatt i dette måleinstrumentet. Argumentasjonen for å utelate ytelsesdimensjonen har sammenheng med forskningsmessig inkonsistens som er observert for denne dimensjonen. Utmattelse og kynisme har et mer konsistent empirisk forhold (Halbesleben og Demerouti, 2005). Det er også argumentert for at personlig ytelse er bedre operasjonalisert som en personlighetsfaktor enn som et symptom på utbrenthet (Halbesleben og Demerouti, 2005, Halbesleben og Buckley, 2004).

Til tross for at OLBI representerer en oppfatning av utbrenthet som bestående av kun to dimensjoner, så innebærer utmattelsesdimensjonen flere aspekter.

Utmattelsesdimensjonen i OLBI inkluderer kognitive, og så vel som fysiske aspekter i

tillegg til den affektive komponenten (Halbesleben og Demerouti, 2005). Det er således likheter mellom Pines sin oppfatning av utbrenthet og utformingen av OLBI i forhold til utvidet begrepsoppfatning av utmattelse.

5.1.3 Maslach Burnout Inventory – et tredimensjonalt måleinstrument.

Det instrumentet som har fått størst oppmerksomhet i forskningen, er *Maslach Burnout Inventory*; *MBI*, utviklet av Maslach og Jackson i 1981 (Schaufeli og Enzman, 1998). Det er i dag tre versjoner av dette instrumenter. Disse er utviklet i takt med at synet på utbrenthet endret seg. Dette vil det bli nærmere redegjort for i kapitel 5.3. Her vil den generelle beskrivelsen av MBI bli presentert. MBI tar utgangspunkt i et tre-dimensjonalt syn på utbrenthet, hvor de tre dimensjonene, utmattelse, kynisme og redusert opplevd jobbyttelse utgjør tre integrerte skalaer innenfor en tre-faktor strukturering på måling. Målingen tar utgangspunkt i et vist antall påstander som det skal tas stilling til ut fra en rangert syv punkts-skala, og er således lik de øvrige omtalte instrumentene. Høye skår på påstandene om utmattelse og kynisme, og lave skår på opplevd jobbyttelse, er da karakteristisk for utbrenthet (Maslach, mfl., 1996). Den originale målingen besto av 47 påstander. Dette ble senere redusert til 25 og så til 22 påstander. Den nyeste versjonen består i dag av 16 påstander (Aluja, Blanch og Garcia, 2005, Winewood og Winefield, 2004). 9(5) av de 22(16) påstandene er rettet mot utmattelse, 5(5) er i forhold til kynisme, mens opplevd jobbyttelse måles ut fra 8(6) påstander (Maslach, mfl., 1996). Opprinnelig skulle det også tas stilling til påstandene ut fra både intensitet og hyppighet, det vil si hvor intens og hvor ofte en opplevde følelsene eller holdningene som ble beskrevet i påstandene. I dag er responsene kun utformet etter hyppighet, hvor 0 indikerer aldri, mens 6 er hver dag. (Aluja, Blanch og Garcia, 2005). Som for BM, gjøres det også her, stadig forsøk på å forkorte antall påstander som måleinstrumentene består av (Se bl.a. Aluja, Blanch og Garcia, 2005, Maslach-Pines, 2005).

5.2 Forskningsbasert vurdering av de ulike måleinstrumentene

Når det gjelder den empiriske vurderingen av de ulike målingene, er det særlig MBI som har fått oppmerksomhet. Dette henger sammen med at dette instrumentet har vært hyppigst brukt som kartleggingsmetode av utbrenthet. I en artikkel av Schaufeli og Greenglass (2001), ble det vist til at MBI ble brukt i mer enn 90 % av den empiriske forskningen. BM, derimot, har blitt brukt i omtrent 5 % av studiene (Schaufeli, mfl., 2001). Dette viser en klar preferanse for Maslachs tredimensjonale oppfattelse av utbrenthet. Den empiriske vurderingen vil derfor i hovedsak bli viet MBI.

Utviklingen av MBI skjedde gjennom en serie med induktive intervjuer, hvor de tre dimensjonene ble identifisert på bakgrunn av de erfaringene som ble rapportert i intervjuene. Dimensjonene var ikke teoretisk dedusert før konstruksjonen av måleinstrumentet (Hallberg og Sverke, 2004). I årene etter etableringen av MBI og tre-faktor struktureringen, har det vært utført mange studier som har hatt faktoranalyse og begrepsvalidisering som forskningsfokus. Generelt har det vært stor forskningsmessig støtte for MBI (Schaufeli m.fl., 1993, Schaufeli og Buunk, 1996, Halbesleben og Buckley, 2004). Studier som har vurdert faktor validiteten til MBI, ved å sammenligne MBI med alternative modeller som har en- eller to-dimensjoner, har funnet bedre støtte for tre faktor- struktureringen til MBI (Maslach, mfl., 1996, Schaufeli, mfl., 1993). Forskningen viser at det er høy korrelasjon mellom dimensjonene, og særlig da mellom utmattelse og kynisme (Schaufeli og Enzman, 1998). Lee og Ashforth (1996) utførte en analyse av forholdet mellom dimensjonene, basert på 47 studier. Denne analysen viste at utmattelse og kynisme var sterkest relatert, med korrelasjons koeffisient, $r_c = .64$, mens opplevd jobbytelse var moderatlig relatert til utmattelse, $r_c = -.33$ og kynisme, $r_c = -.36$. Modellen nedenfor viser korrelasjonene mellom dimensjonene ut fra Lee og Ashforth's meta-analyse.

Tabell 1: *Forholdet mellom dimensjonene. Hentet fra Lee og Ashforth (1996). Journal of Applied Psychology. Vol 81(2): 123-133*

Utbrenthetsdimensjonene	k	N	r	rc	VAR	95% ki	
						nedre	øvre
Utmattelse - kynisme	47	9,668	.52	.64	.029	.54	.75
Utmattelse - opplevd jobbyttelse	47	8,977	-.27	-.33	.024	-.46	-.21
Kynisme - opplevd jobbyttelse	47	8,977	-.29	-.36	.053	-.52	-.26

I forhold til reliabiliteten av MBI, vises det til at Cronbachs alpha (α) vanligvis ligger over .70, noe som er ansett å være et kriteriet for tilfredsstillende måling av indre konsistens (Maslach, mfl., 1996, Schaufeli, mfl., 2001). Samtidig er det påpekt at det er i flere studier er funnet lavere α enn .70 for kynisme. En årsak til dette kan være at det er færre påstander knyttet til denne dimensjonen enn til utmattelse og redusert opplevd jobbyttelse. Verdien av α koeffisienten er avhengig av antall påstander (Schaufeli, mfl., 1993). Det har også vært positive resultater i forhold til stabilitet. Test –retest koeffisienten med opptil et år intervall, ligger på $r = .60$ for utmattelse, .54 for kynisme og .57 for redusert opplevd jobbyttelse (Maslach, mfl., 1996). I alle studiene på stabilitet, har utmattelse vist seg å være den mest stabile dimensjonen (Schaufeli, mfl., 1993a).

Det at utmattelse fremstår som den mest robuste skalaen, vises også gjennom andre målinger som eksempelvis BM, noe som tilsier konvergerende validitet. BM, med sitt fokus på utmattelse, har da også fått støtte i forskningen, og anses som et reliabelt måleinstrument med Cronbachs alpha på vanligvis over .90 (Schaufeli, mfl., 2001). Det at det er så høy koeffisient forklares med at påstandene i stor grad er sammenfallende og måler således det samme. Det er derfor antatt at antall påstander kan reduseres uten at det vil påvirke reliabiliteten (Schaufeli, mfl., 1993). I forhold til BM og stabilitet, vises det til flere studier med test-restest intervall på 4 måneder, hvor koeffisienten er i overkant av $r = .60$ (Malach-Pines, 2005). Det er altså positive støtte til BM, hva gjelder måling av utmattelse, som igjen anses som hovedkjernen i utbrenthet. Samtidig blir det poengtert at utmattelse, målt gjennom BM og MBI, er den minst spesifikke skalaen, noe som gjør den vanskelig å skille fra andre relaterte begreper, som depresjon. Den diskriminerende validiteten kan derfor diskuteres (Halbesleben og Buckley, 2004). Maslach, mfl. (1996), påpeker også at det er stor overlapp mellom målinger utført av depresjon med *Becks Depression Inventory* og målinger av utmattelse i MBI. Schaufeli, mfl. (1993a), viser til

en studie hvor sammenligning av målinger fra MBI og Becks Depression Inventory viser korrelasjon mellom depresjon og emosjonell utmattelse på $r = .50$. Korrelasjonen i forhold til kynisme og redusert opplevd jobbytelse var på henholdsvis $r = .32$ og $r = -.17$. Det er da det argumenteres for at det nettopp er sammensetningen av tre skalaer som utgjør forskjellen. Likevel vil problemet med diskriminerende validitet og gyldigheten til utbredthet som et eget syndrom påvirke vurderingen av målingen.

Selv om MBI er det måleinstrumentet som har fått størst oppslutning, er ikke MBI uten kritikk. Det er påpekt at visse påstander som er ment å måle en dimensjon eller faktor, faktisk måler en av de to andre, og at det således er visse glidende overganger mellom faktorene (Schaufeli, mfl., 2001, Hallberg og Sverke, 2004). Blant annet påstanden; "I feel energetic", som er ment å måle opplevd jobbytelse, hevdes å sterkere være rettet mot utmattelse (Hallberg og Sverke, 2004, s. 333). Det er derfor fremmet forslag om at visse påstander bør fjernes for at reliabiliteten skal økes (Schaufeli, mfl., 2001, Hallberg og Sverke, 2004).

I en artikkel av Lee og Ashforth (1990) ble det også vist til at MBI hadde svakheter i forhold til hvordan påstandene var gruppert i positive og negative uttrykksformer. Demerouti mfl. (2001), fulgte opp denne kritikken, og argumenterte for at det er kritiske psykometriske begrensninger knyttet til MBI. De påpekte at påstandene under hver skala er ordlagt i samme retning. Det betyr at utmattelse og kynisme, er begge ordlagt i en negativ retning. Slik som påstanden fra den emosjonelle utmattelsesskalaen; "I feel emotionally drained from my work", eller fra kynismesskalaen; "I have become less enthusiastic about my work." (Demerouti mfl., 2001, s. 17). Redusert personlig ytelse, derimot, hadde en positiv ord-vending, eksemplifisert gjennom påstanden; "I can effectively solve the problems that arise in my work." (Demerouti, mfl., 2001, s. 17). En slik ensidighet i forhold til enten positive eller negative påstander, vil kunne føre til en kunstig sammensetning av faktorer, som igjen vil kunne medføre til responser som er feil. Det er hevdet at dette er et stort problem, fordi det gir en alternativ forklaring på at det er så sterk forbindelse mellom utmattelse og kynisme (Demerouti, mfl., 2001). En studie utført i Nederland støtter opp om kritikken i forhold til hvordan MBI er uttrykt. Resultatene fra denne studien viste at ulike uttrykksformer, påvirket skårene for måling av

redusert opplevd jobbytelse. Noe som indikerer at slik MBI uttrykkes nå, kan lede til feilskåringer, og således ikke gi et riktig bilde av forekomsten av utbrenthet (Bouman, Brake og Hoogstraten, 2002).

En annen bemerkning når det gjelder reliabiliteten til MBI, er fokuset på å redusere antall påstander og spørsmål som instrumentet nå består av for å gjøre det enklere å administrere. En fare ved å redusere antallet, er at reliabiliteten kan svekkes (Schaufeli og Enzman, 1998). Denne kritikken kan særlig være sentral når det gjelder det tidligere nevnte forsøket til Malach-Pines (2005) på å redusere BM til kun 10 påstander.

Et måleinstrument som ble utviklet blant annet på grunnlag av å motvirke de potensielle misledende uttrykksformene i MBI, er det to-dimensjonale måleinstrumentet; *Oldenburg Burnout Inventory; OLBI*. En viktig kvalitet ved dette måleinstrumentet, er at hver skala inneholder positive og negative påstander, noe som innebærer at både utmattelse og redusert engasjement blir målt via påstander som krever både bekreftende og avkreftende responser. Eksempelvis vil utmattelsesskalaen inneholde påstander som; ”After my work, I regularly feel worn out and weary.” og en reverserende versjon som ”After my work, I regularly feel totally fit for my leisure activities.” (Demerouti m.fl., 2004, s. 17). Ved at slike påstander skåres etter samme skala med 1 som helt enig og 4 som totalt uenig vil svarene bli spredt langs skalaen og kan således redusere sjansene for falsk opphoping av responser.

To-faktor strukturen til OLBI har fått støtte i studier utført av Demerouti m.fl., hvor det også er vist til konvergerende validitet i sammenligning med MBI (Demerouti mfl., 2001, Demerouti mfl., 2003). Samtidig er det påpekt at den statistiske validiteten har vært noe lavere enn hva som er et akseptert nivå (Halbesleben og Buckley, 2004). Det må også poengteres at OLBI ikke har vært brukt på studier i andre land, før nå nylig. Halbesleben og Demerouti (2005) er det første studie med en engelsk oversettelse av OLBI, og til tross for at dette studiet viser til positive funn for OLBI er det dog for tidlig å konkludere noe om dette instrumentets kvalitet og hvordan det stiller seg i forhold til MBI.

Utviklingen av CBI, var også et resultat av kritiske bemerkninger til MBI (Kristensen, mfl., 2005). Kristensen mfl, mener blant annet at det er uklarheter i forhold til

utformingen av MBI med tre skalaer, og begrepet som målingen hviler på. Begrepet viser til tre integrerte dimensjoner, mens målingen av disse dimensjonene er separate og uavhengige hverandre, og integreres ikke i en felles skala. I tillegg argumenteres det for at dimensjonen om redusert opplevd jobbytelse har vist seg å ha lite støtte i forskningen, mens begrepet ikke er endret i forhold til dette. Schaufeli og Taris (2005) mener at denne kritikken av MBI er feil, og viser blant annet til at det er i ferd med å utvikles grenseverdier for de tre dimensjonene som så igjen vil integreres til en verdi for utbrenthet kontra ikke-utbrent.

Til tross for utvikling av alternative måleinstrumenter, er det fremdeles slik at MBI er det måleinstrumentet som har størst oppslutning i internasjonal og vitenskaplig sammenheng. Videre forskning med utvikling og etablering av nye instrumenter, vil eventuelt påvirke statusen til MBI. I mellomtiden hevdes det fra flere at MBI er det beste instrumentet til å måle utbrenthet. For som Schaufeli og Taris (2005, s. 256) skriver når det gjelder MBI og kritikken av den; *"Do not throw away your old shoes unless you have got new ones."*

5.3 Måling av utbrenthet i forhold til ulike yrke

Når det gjelder måling av utbrenthet i forhold til ulike yrker, henger dette igjen nært sammen med en oppfatning, og utvikling, av utbrenthetsbegrepet. I starten av utviklingen av instrumentene, var forståelsen av begrepet utbrenthet at det var et fenomen som var rettet mot personer som arbeidet i hjelpeprofesjonene. I likhet med andre måleinstrumenter på denne tiden var også MBI rettet mot utbrenthet i disse yrkene. Dette gjenspeiler igjen Maslachs tidlige definisjon av utbrenthet. Det substansielle innholdet av dimensjonene; emosjonell utmattelse, depersonalisering og redusert opplevd jobbytelse var relatert mot yrker som hadde direkte kontakt med klienter og pasienter. BM er et eksempel på et måleinstrument som allerede på 1980 tallet hadde et mer generelt uttrykk, og som derfor var tilpasset utenfor hjelpeprofesjonene. Pines og Aronsons oppfatning av utbrenthet kommer på denne måten klart frem i deres måleinstrument (Halbesleben og Buckley, 2004).

Etter som den generelle oppfatning av utbrenthet ble utvidet til å omfatte flere typer av yrker, ble oppmerksomheten rettet mot validiteten av målingene i forhold til et slikt utvidet syn på utbrenthet. Spørsmålet var om måleinstrumentene kunne benyttes i ulike yrkessituasjoner. BM, som allerede hadde et generelt utgangspunkt, hadde som nevnt aldri oppnådd samme status som MBI, og igjen ble den forskningsmessige oppmerksomheten derfor i hovedsakelig grad viet til kvaliteten av MBI i forhold til ulike yrker.

I forhold til MBI, ble vurderingen rettet mot de tre dimensjonene, og generaliseringen av disse dimensjonene i forhold til andre yrker. Det ble gjort forsøk på å måle utbrenthet innenfor yrker utenom hjelpeprofesjonene, ut fra den originale MBI versjonen. Dette visste seg i midlertidig å ikke være tilfredsstillende. Shutte, mfl. (2000) viser til forskning av Golembiewski og Munzenrider, som gjorde et forsøk på å erstatte begrepet ”mottaker” med ”kollega” i spørreskjemaet for MBI. En slik direkte oversettelse ble møtt med kritikk. Det ble påpekt at et forhold mellom en arbeider og en mottaker i hjelpeprofesjonene, ikke kunne likestilles med forholdet mellom kollegaer (Shutte mfl., 2000). Et annet argument for at interaksjonsforholdet som preger hjelpeprofesjonene vanskelig kan overføres til andre yrker, kommer fra empirisk hold. Undersøkelser viser at depersonaliseringsskalaen ikke gir et like konsistent resultat når den måles i andre yrkesgrupper, sammenlignet med målinger av hjelpeprofesjonene hvor de tre skalaene har god indre konsistens (Schaufeli og Buunk, 1996, Demerouti, mfl., 2003). Dette kan sees i sammenheng med depersonaliseringdimensjonen som særlig sentral innenfor visse yrker, noe som Maslach argumenterte for i sin tidlige definisjon.

MBI måtte derfor revideres og dette skjedde gjennom en utvikling av MBI til flere versjoner. Den originale MBI fikk navnet MBI-HSS, (human services survey). I tillegg ble det utviklet en som fikk navnet, MBI-ES (educators survey), som var rettet mot utdanningssektoren. Denne versjonen er lik MBI-HSS, og har kun endret innholdet i noen av påstandene ved å bytte ut *mottaker* til *student*. Den siste revideringen kom med den generelle versjonen kalt MBI-GS (Maslach, mfl., 1996). Den generelle versjonen inneholdt fremdeles de samme tre skalaene, men dimensjonene fikk nye navn som også innebar et noe annet substansielt innhold enn i den originale versjonen. Emosjonell utmattelse, depersonalisering og personlig ytelse, ble som nevnt endret til *utmattelse*,

kynisme og *profesjonell efficacy* (Schutte m.fl., 2000). Utmattelsesdimensjonen i MBI-GS er generisk, det vil si at den ikke har direkte referanse til mennesker som kilde til utmattelsen, slik som emosjonell utmattelse indikerte. Det samme gjelder for spørsmålene knyttet til kynisme. Den kyniske innstillingen vises gjennom en distanse til arbeidet i sin helhet og ikke til andre mennesker. Profesjonell efficacy har også en videre betydning enn det som gjaldt for dimensjonen knyttet til opplevd jobbyttelse, fordi den innebærer både sosiale - og ikke sosiale aspekter (Schutte m.fl., 2000, Demerouti m.fl., 2003). Som nevnt vil betegnelsen *opplevd jobbyttelse* bli brukt i denne fremstillingen. På bakgrunn av regresjons analyser og faktor analyser har den generelle versjonen redusert antall påstander til 16 totalt. 5 er relatert til utmattelse, 5 til kynisme og 6 i forhold til opplevd jobbyttelse (profesjonell efficacy).

Det er rettet kritikk mot MBI-GS, ved at det er uklart hva den egentlig måler, nettopp fordi den bare har endret navn på dimensjonene, uten å endre sin offentlige definisjon (Kristensen, mfl., 2005) Denne kritikken er tilbakevist av Schaufeli og Taris (2005), som mener at det kommer klart frem i manualen til MBI-GS at utbrenthet, med dimensjonene utmattelse, kynisme og redusert opplevd jobbyttelse er en ...”crisis in one`s relationship with work, not necessarily as a crisis in one`s relationship with people at work”. (Scaufeli og Taris, 2005, s. 258).

Flere studier støtter opp om validiteten av MBI i forhold til ulike yrker (Maslach og Leiter, 2005). Blant annet studiet til Schutte, mfl. (2000), vurderte validiteten av MBI-GS på ulike yrkesgrupper i flere land (Finland, Sverige og Nederland). I tillegg til å vurdere målingen i forhold til flere yrker ble det gjort en sammenligning av faktor-sammensetningen i MBI-GS kontra en-faktor modellen til Pines og Aronson, og en to-faktor modell som inkluderte utmattelse og kynisme i en faktor, og opplevd jobbyttelse i en annen faktor. I tillegg var det en tre-faktor modell som korrelerte utmattelse og kynisme, men som hadde opplevd jobbyttelse som en uavhengig faktor. Resultatene fra undersøkelsen viste at det var større støtte for MBI-GS enn for noen av de andre modellene, i forhold til ulike yrkesgrupper. Denne undersøkelsen konkluderte således med at resultatene i forhold til den reviderte modellen til MBI, til en mer generell versjon, var oppløftende (Schutte, mfl., 2000).

Når det gjelder CBI og OLBI, er de begge utviklet med utgangspunkt i at utbrenthet forekommer i ulike yrker. CBI skiller mellom klient-relatert og jobb-relatert utbrenthet, og har således likehet med den opprinnelig og den genrelle versjonen til MBI. I forhold til OLBI viser Demerouti, mfl. (2001) at OLBI utvider utmattelsesdimensjonen med fysiske og kognitive aspekter, mens MBI kun fokuserer på den affektive komponenten av utmattelse. De argumenterer for at det er mer enn følelser relatert til opplevelsen av utmattelse. Det er derfor hevdet at de som utfører fysisk arbeid, på en mer relatert måte til sitt arbeid, kan ta stilling til påstandene i OLBI (Demerouti, mfl., 2001). Samtidig må det påpekes at blant annet Shirom (2005) mener at forskjellen mellom OLBI og MBI når det gjelder det fysiske aspektet i utbrenthet, ikke er praktisk gjeldende da MBI i sin utforming av påstandene også viser til fysiske belastninger.

5.3.1 Eksisterer det yrkesspesifikke utbrenthetsprofiler?

Måling av utbrenthet i forhold til ulike yrker, har ført til spørsmålet om visse utbrenthetskomponenter er yrkesspesifikke (Hellesøy, Grønhaug og Kvitastein, 2000). Det er hevdet at det eksisterer yrkesspesifikke utbrenthetsprofiler. Schaufeli og Enzmann (1998) viser til en analyse av 73 studier som er gjort på ulike yrkesgrupper i USA. De mente å finne ulike mønstre for de ulike yrkesgruppene. I forhold til utmattelse var det høyest skåring blant lærere generelt. I forhold til kynisme var det særlig politiyrke som utskilte seg, mens service yrkene viste særlig høye skår på redusert personlig ytelse. Schutte, mfl. (2000), påpekte også i sin studie at det var forskjeller mellom yrkesgrupper i forhold til hvilke av dimensjonene som utpekte seg. De såkalte hvit-skjorte yrkene, skåret høyest på redusert opplevd jobbytelse, mens kynisme var den dimensjonen som utpekte seg i forhold til blå-skjorte yrkene. En mulig forklaring på disse profilene, er at det er visse karakteristikk ved de forskjellige yrkene som gjør at noen av utbrenthetsdimensjonene fremheves (Schaufeli og Buunk, 2003). Det er blant annet påpekt at yrker som har stor grad av autonomi vil i sterkere grad være relatert til redusert opplevd jobbytelse enn kynisme, mens det motsatte mønsteret vil være gjeldende for yrker der det antas å være mindre vekt på autonomi (Schutte, mfl. 2000). En annen forklaring er rettet mot kjønnsforskjeller. Yrker som er dominert av menn vil rapportere

høyere grad av kynisme, enn yrker som er kvinnedominerte. Dette henger sammen med en antagelse om at menn erfarer mer kynisme enn kvinner (Schaufeli og Buunk, 2003). Forklaringene er i stor grad basert på antagelser, og det vil derfor være relevant med videre forskning på utbrenthet og yrkesforskjeller (Hellesøy, Grønhaug og Kvitastein, 2000).

5.4 Måling av utbrenthet i ulike land.

Når det gjelder måling av utbrenthet i ulike land, har det i hovedsak dreid seg om validisering av de allerede etablerte måleinstrumentene fra USA. Dette henger sammen med at på den tiden hvor den vitenskapelige interessen for utbrenthet spredte seg over landegrensene, eksisterte det allerede en teoretisk og metodologisk base, noe som medførte at det ikke ble noen stor diskusjon rundt definisjon og begrep. Dette medførte at det i liten grad ble utviklet alternative målinger. MBI, som var det instrumentet som hadde fått størst betydning i Nord-Amerika, ble i stor grad overført til andre land. Overføringen innebar at MBI ble direkte oversatt til ulike språk.

Halbesleben og Buckley (2004), viser til to trender når det gjelder internasjonal måling og MBI-GS. For det første har de psykometriske egenskapene ved MBI vist seg å være konsistente i forhold til språklige oversettelser. Blant annet vist i en studie i Sverige, hvor fokuset var på begrepsvaliditeten av MBI (Hallberg og Sverke, 2004), og tilsvarende i Norge (Richardsen og Martinussen, 2005). For det andre har målingene vist et mønster av høyere nivå av utbrenthet hos nord-amerikanere enn hos europeere. Det har vært gitt flere mulige årsaker til dette, og noen av dem har vært knyttet til hvordan MBI er utformet med hensyn til responderingsstil. Det er blitt hevdet at nord-amerikanere oftere vil respondere mer ekstremt på selv-rapporterende spørreskjemaer. Dette igjen kan ha sammenheng med kulturelle forskjeller og hva som er sosialt aksepterte verdier. Amerika er mer individualisert og mer åpen for å uttrykke visse aspekter av utbrenthet, som kynisme (Maslach, mfl., 2001). En slik forklaring vil antyde at MBI ikke kan generaliseres til andre land, ved at utformingen av måleinstrumentet ikke fanger opp det reelle nivået av utbrenthet i Europa. Samtidig påpekes det at flere studier viser forskjeller mellom nasjoner, og at språklige oversettelser ikke kan være den eneste årsaken (Maslach og Leiter, 2005). Schaufeli og Enzmann (1998) stilte spørsmålet om utbrenthets profiler

varierer mellom landene, og henviste til sammenligningsstudier av USA og Nederland. Resultatene av studiene, viste at USA skårer høyere når det gjelder utmattelse og kynisme, mens Nederland har høyere skåring av redusert opplevd jobbytelse. Samtidig mente de å finne at selv om det var noen forskjeller mellom landene i forhold til yrkesspesifikke profiler, er likhetene større enn forskjellene (Schaufeli og Enzmann, 1998, Schaufeli og Buunk, 2003, Maslach og Leiter, 2005).

Den internasjonale forskning er fremdeles relativ fersk og nye resultater må komme til for å få et bedre og mer sikkert bilde av utbrenthetsfenomenet i de ulike landene (Aluja, Blanch og Garcia, 2005).

5.5 Omfanget og diagnostisering av utbrenthet på bakgrunn av måling

Et mål for utviklingen av måleinstrumenter, er å få en oversikt og en kartlegging av utbredelsen av fenomenet som måles. Det er viktig å komme frem til kriterier og terskelverdier som kan angi hvor hyppig en tilstand forekommer i en befolkning. Ut fra et diagnostisk synspunkt vil det være sentralt å vite hvordan en kan bruke måleinstrumentet til å avgjøre når fenomenet er tilstede hos en person eller ikke.

Hvor høyt må en arbeidstaker skåre på et måleinstrument før han eller hun kan sies å være utbrent?

Først og fremst må det poengteres at hvordan en definerer utbrenthet, vil være avgjørende for vurdering av utbredelsen av fenomenet. Definisjonen vil nemlig prege utformingen av måleinstrumentet. Derfor vil definisjonens dimensjoner, noe som instrumentet gjenspeiler, ha stor betydning. Forskjellene mellom MBI og BM, kan eksemplifisere dette. MBI bygger på tre dimensjoner. I tillegg til å skåre på utmattelsesdimensjonen, kreves det skåring på kynisme og redusert opplevd jobbytelse, før en kan ta stilling til graden av utbrenthet. Det å skåre høyt på utmattesskalaen er derfor ikke nok. BM derimot fokuserer på en dimensjon; utmattelse. Graden av utbrenthet, vurderes derfor ut fra graden av utmattelse. Det følger av nødvendighet at det i en populasjon vil være et høyere nivå av utbrenthet dersom det kun skjer ut fra en dimensjon. Dette ble poengtert i

en studie utført på norske leger, hvor MBI ble brukt. Gjennomsnittsskåren var høyere for utmattelse enn for kynisme. Dette medførte at færre ble registrert som utbrente, enn hva som ville vært tilfelle dersom utmattelse alene hadde vært avgjørende (Falkum, 2000).

Selv med en stadig forbedring av måleinstrumenter, er det ikke kommet noe sikkert svar på hvor stor utbredelsen er. Litteraturen opererer med ulike tall fra noen få prosenter til mange (Matthiesen, 2002).

Heller ikke MBI gir noen entydig henvisning for hvordan en skal tolke utbredelsen ut fra skåreresultatet. Maslach og Jackson opererte med en statistisk tredeling av besvarelsene av MBI. De delte utvalget av normalbefolkningen inn i tre like store deler og antok at den delen som skåret høyest, var utsatt for utbrenthet. De advarte mot å bruke en slik tredelt klassifisering i forhold til diagnostisering på individnivå. Det har likevel vært en tendens til at nettopp det er blitt gjort, for å skille personer som er utbrente fra de som ikke er det (Schaufeli og Buunk, 2003). En slik inndeling vil i klinisk sammenheng være ganske meningsløst, da tredelingen bygger på en statistisk inndeling. For å kunne si noe nærmere om tilstedeværelsen av fenomenet hos en person, kreves det terskelverdier. For at terskelverdiene skal være gyldige, kreves det at MBI skårene sammenholdes med uavhengige ekspertvurderinger utført av psykiatere eller kliniske psykologer. Slike verdier er ennå ikke etablert (Matthiesen, 2002). En årsak til at det ikke er utarbeidet slike verdier for måling av utbrenthet, hevder Erik Falkum at delvis skyldes den sosialpsykologiske dominansen innenfor forskningen, der det har vært liten vekt på slike vurderinger (Falkum, 2000).

Det er gjort forsøk på å klinisk validere MBI, ved å etablere grenseverdier eller terskler for å komme frem til mer nøyaktige mål på hvem som er utbrent. Schaufeli mfl. har forsøkt å komme frem til slike verdier gjennom studier i Nederland, ved å sammenligne deltagerens skåringer med kliniske evalueringer. Det ble tatt utgangspunkt i ansatte som mottok psykologisk behandling for arbeidsrelatert *nevrasteni*, som står oppstilt i ICD-10. Som nevnt er symptomomtalen av nevrasteni og utbrenthet lik på flere områder. ICD-10 og nevrasteni ble derfor brukt som diagnostisk veiledning i vurderingen av utbrenthet. Sammenfallende resultater mellom nevrasteni-diagnostiseringen og bruk av MBI, resulterte i en konklusjon om at MBI kan bli brukt ut fra et formål om individuell diagnostisering (Schaufeli, mfl., 2001). På bakgrunn av antatte grenseverdier, har

Schaufeli og Enzmann (1998) gjort en antagelse om at ca 4-7 % av den nederlandske arbeidsbefolkningen er utbrente. Samtidig er det påpekt at de studiene som er gjort i Nederland ikke kan generaliseres til andre land. De grenseverdiene som et land kommer frem til er spesifikke for denne nasjonen. Eksempelvis ville de nederlandske grenseverdiene ved bruk på et amerikansk utvalg, føre til feiltolkninger fordi det er antatt at utbrenthetsnivået er høyere i USA (Schaufeli og Enzmann, 1998). Det er dog nylig utført en studie i Sverige som brukte tilsvarende grenseverdier, og kom frem til at andelen utbrente i den svenske populasjonen, ligger på ca 7 % (Hallsten, 2005). Tilsvarende studier, med omtrent samme resultat er utført i Finland. Dersom en går ut fra at Nederland, Sverige og Finland er forholdsvis representative for den vestlige arbeidspopulasjonen, kan en anta at utbrenthetsandelen i den norske arbeidsbefolkning vil være tilsvarende.

Det er likevel langt igjen før en kan fastslå noe sikkert om den diagnostiske vurderingen av utbrenthet, og det vektlegges i litteraturen at dette bør være et satsningsområde innenfor forskningen i fremtiden (Halbesleben og Buckley, 2004, Maslach og Leiter, 2005).

6.0 UTVIKLING AV UTBRENTHET

Det er stor enighet i forskningen at utbredthet er noe som utvikles over tid, og at utviklingen skjer gradvis (Matthiesen, 2002). Det som det har vært uenighet om er hvordan selve prosessen foregår. Med utgangspunkt i en antagelse om at utbredthet består av flere dimensjoner, vil det derfor bli et spørsmål om relasjonene mellom dimensjonene. Forholdet mellom dimensjonene har da også vært et spørsmål som utbredthetsforskningen har vært opptatt av. Spørsmålet som særlig har vært stilt er om det er en sekvens i tid, med en kausal sammenheng mellom dimensjonene, hvor en dimensjon setter i gang utviklingen av de andre, eller om de opererer mer samtidig og uavhengig hverandre.

Synet på sammenhengen mellom dimensjonen vil ha stor betydning med tanke på hvordan utbredthetsprosessen kan intervenseres. Dersom det er en bestemt rekkefølge som dimensjonene følger, vil det å kunne gjenkjenne en dimensjon på et tidlig stadium, kunne redusere utvikling av de andre dimensjonene og således redusere omfanget av utbredthetsprosessen.

6.1 Ulike syn på utbredthetsprosessen

Det er utviklet flere modeller som ser på utbredthet og de ulike dimensjonene som en underliggende prosess, og at det er en direkte årsakssammenheng mellom dimensjonene. Felles for disse modellene, er at de har et dimensjonalt syn på utbredthet, og at de anser dimensjonene til å inngå i en kausal årsakssammenheng. Den avgjørende forskjellen mellom modellene er i forhold til hvordan selve prosessen foregår, med hensyn til hvilken dimensjon som er utgangspunktet for utviklingen av de andre.

I et forsøk på å besvare spørsmålet om den kausale sammenhengen mellom dimensjonene, vil de modellene som har fått størst oppmerksomhet, bli belyst gjennom relevant litteratur og empiri. I presentasjon av modellene vil betegnelsene av dimensjonene være lik de som ble brukt da modellene ble utviklet og presentert.

Uavhengig hvilken betegnelse som blir brukt, er modellene, i litteraturen, blitt brukt for å belyse en generell utbrenthetsprosess, uavhengig yrke.

Den ene modellen er utviklet av Maslach med kollegaer på midten av 1980 tallet, og er kanskje den modellen som har hatt mest innflytelse innenfor forskningen. Ut fra denne modellen er emosjonell utmattelse det første stadiet i utvikling av utbrenthet. Utmattelse er en stressreaksjon på utenforliggende krav i jobben. En person som opplever emosjonell utmattelse, vil, som en reaksjon på denne utmattelsen, begynne å distansere seg fra jobben. Denne distansen er en mestringsstrategi, i et forsøk på å redusere opplevelsen av å være utmattet. Dersom denne distanseringen vedvarer, vil den utvikle seg til en kynisk holdning til arbeidet eller de menneskene som vedkommende møter i sitt arbeid. En slik distansering vil etter hvert utvikle seg til en opplevelse av å ikke mestre arbeidet på en tilfredsstillende måte, og føre til redusert opplevd jobbyttelse (Maslach, 1993, Maslach og Leiter 1997, Maslach mfl., 2001).

Et alternativt syn på utbrenthetsprosessen kommer fra Golembiewski med kollegaer (Golembiewski, mfl., 1993) De utviklet på midten av 1980 tallet, en utbrenthetsmodell de kalte for en *fasemodell*. Avhengig av ulike kombinasjoner av emosjonell utmattelse, depersonalisering og opplevd jobbyttelse, ut fra lav og høy måling, vil en på vei mot utbrenthet kunne gjennomgå ulike faser. Samtidig skisserer denne modellen en spesiell kausal sammenheng mellom dimensjonene, som er selve hovedprosessen. Det første stadiet eller fasen, i denne prosessen, er en høy grad av depersonaliseringen. Som en reaksjon på langvarig stress på jobben, vil den ansatte begynne å distansere seg og innta en kynisk holdning til arbeidet sitt, eller menneskene arbeidet er rettet mot. Også Golembiewski som Maslach, mente at en viss distanse i arbeidet ofte er nødvendig i en del yrker, men det er når en slik holdning vedvarer, at det kan utvikle seg til å bli en mer negativ reaksjon, og derfor utgjør det første stadiet på vei til å bli utbrent. Når den kyniske holdningen er vedvarende, vil det påvirke opplevelsen av å mestre arbeidet på en tilfredsstillende måte, og resultatet vil være en redusert opplevelse av jobbyttelse. Forholdet mellom depersonalisering og redusert opplevd jobbyttelse, er Maslach og Golembiewski enige om. Ulikheten mellom disse modellene er plasseringen av emosjonell utmattelse i prosessen. Golembiewski og hans kollegaer anser nemlig denne dimensjonen til å være det siste stadiet i prosessen, og som en reaksjon på opplevelsen av

å ikke mestre arbeidet. Ut fra denne modellen vil utbrenthet være et faktum når vedkommende er emosjonelt utmattet, etter at kyniske holdninger og redusert opplevd jobbytelse, har vedvart over tid.

Det bør nevnes at Golembiewski med kollegaer, skilte mellom *akutt* og *kronisk* utbrenthet. Akutt referer til en tilstand som kan oppleves ved personlige traumer, eksempelvis som en reaksjon på et dødsfall i den nærmeste familie. Kronisk utbrenthet er det som er beskrevet ovenfor, og ansees således som å være en kronisk reaksjon på betingelser og omstendigheter i arbeidssammenheng (Golembiewski, mfl., 1993).

Sammenligningsstudier av disse to modellene er blant annet utført av Lee og Ashforth (1993) og Cordes, Dougherty og Blum (1997). I begge disse studiene ble det funnet en sammenheng mellom emosjonell utmattelse og kynisme, og mellom kynisme og redusert opplevd jobbytelse for begge modellene. Videre ble det konkludert med at det var noe bedre støtte til Maslachs modell, men i begge studiene ble det poengtert at støtten til Maslachs modell over modellen til Golembiewski, kun var moderat og at det derfor krevde videre forskning før det kunne konkluderes noe sikker i forhold til utbrenthetsprosessen og interaksjonen mellom dimensjonene (Cordes, mfl., 1997).

Ashforth og Lee (1997), gikk nærmere inn på studien til Cordes, Dougherty og Blum, og stilte spørsmålet om hva som kunne tale for at Maslachs modell så langt viste seg å gi et bedre bilde av prosessen enn modellen til Golembiewski mfl.

Ut fra et teoretisk perspektiv mente Ashforth og Lee at Golembiewskis modell ikke gir noen forklaring på hvorfor og hvordan depersonalisering utvikles. Golembiewski mfl. argumenterte for at den naturlige distansen som er viktig i arbeidet, vil ved vedvarende stressbelastning føre til depersonalisering, men de sies ingenting om hva det er som gjør at en positiv distansen utvikles til en negativ kynisk holdning. Maslach derimot, viser til at depersonalisering er en reaksjon på den emosjonell utmattelsen som utvikles, og som igjen er en respons til belastningen som oppleves i arbeidet. Golembiewski gir ingen forklaring på hvorfor den kyniske holdningen utvikles uten at det foreligger noen form for opplevelsen av at noe er en belastning. I tillegg er det liten forklaring på hvorfor emosjonell utmattelse vil utvikles som et siste stadium i prosessen og ikke på et tidligere stadium.

Det trekkes også frem at det er svakheter ut fra et empirisk perspektiv. Forskningen viser at det er en klart sterkere sammenheng mellom utmattelse og depersonalisering, enn det er mellom noen av disse dimensjonene og redusert opplevd jobbyttelse. Disse forskningsfunnene er vanskelig forenelig med Golembiewskis modell, som mener at redusert opplevd jobbyttelse er en fase som bygger på kynisme og som kommer før utmattelse. Ashforth og Lee konkluderer derfor med at Maslachs modell så langt, har et teoretisk og empirisk fortrinn fremfor Golembiewskis modell. Samtidig poengterer de med at det er flere svakheter i de sammenligningsstudiene som er gjort, og at det derfor ikke kan konkluderes noe med sikkerhet. Det må mer til for å få et mer presist bilde av utbrenthetsprosessen (Ashforth og Lee, 1997).

Ashforth og Lee (1997) viser også til at en svakhet i flere studier, er at det er forsket for ensrettet mot erfarne individer. I studiet til Cordes mfl. var gjennomsnittsalderen 36.6 år. Dette tilsier at de har vært i arbeidslivet en tid. Det vil derfor være viktig å forske nærmere på yngre nyutdannede. Et for ensidig fokus på erfarende yrkesutøver gir et statisk bilde av forholdet mellom de ulike dimensjonene og det får ikke dekket utviklingen og dynamikken i prosessen. Det vil også være viktig å få et mer oversiktlig bilde av hvordan prosessen er i ulike yrkesgrupper, organisasjoner, kulturer og eventuelle individuelle forskjeller.

Utbrenthetsprosessen i ulike yrker har vært utgangspunktet for flere studier. Blant annet en utført av Toppinen-Tanner mfl (2002). De forsket på utbrenthetsprosessen i forhold til ulike yrker innen for en industri bedrift, såkalte "hvit-skjorte jobber og blå-skjorte jobber". Ansatte i "hvit-skjorte" jobber, hadde mer utdanning, mer frihet og større ansvar og var ledere og kontoransatte, mens "blå-skjorte" yrkene, var arbeiderne i selve produksjonen. I dette studie, konkluderte de med at det for begge yrkesgruppene var mer støtte for en prosess med rekkefølgen; utmattelse, kynisme og redusert opplevd jobbyttelse. Forholdet mellom utmattelse og kynisme var større enn forholdet mellom redusert opplevd jobbyttelse og noen av de andre to komponentene. Posig og Jill (2003) gjorde også en undersøkelse på utbrenthetsprosessen hos andre yrker enn de som er knyttet til hjelpe- og serviceprofesjonene. Når det gjaldt rekkefølgen av dimensjonene ga denne studien også støtte til Maslachs modell. Utmattelse kom først i prosessen og ikke sist som i modellen til Golembiewski. Også her var funnene signifikante når det gjaldt

forholdet mellom utmattelse og kynisme, og ikke signifikante med hensyn til relasjonen mellom kynisme og redusert opplevd jobbytelse (Posig og Jill, 2003).

Slik flere av forskningsfunnene viser, har det vært mindre støtte for rekkefølgen av dimensjonene når det gjelder overgangen fra kynisme til redusert opplevd jobbytelse. Manglende konsistente forskningsfunn på sammenhengen mellom dimensjonene i forhold til redusert opplevd jobbytelse, førte til at flere forskere utviklet og presenterte modeller med mulige løsninger for sammenhengen mellom dimensjonene. Lee og Ashforth (1993), har foreslått en revidering av modellen til Maslach. Istedenfor å anse redusert opplevd jobbytelse som en reaksjon på kynisme, mente de at utmattelse direkte påvirket denne dimensjonen, og ikke indirekte gjennom kynisme. På denne måten vil utmattelse føre til både kynisme og redusert opplevd jobbytelse.

Taris, mfl. (2005) gjorde en studie hvor de blant annet sammenlignet de ulike overnevnte modellene for utbrenthetsprosessen. Studiet ble utført på 967 lærere med ett års intervall, og utbrenthet ble målt ut fra MBI-GS. For å sammenligne modellene ble ulike statistiske stianalyser brukt, blant annet chi-square, non-normed fit index (NNFI), comparative fit index (CFI) og root mean square error approximation (RMSEA) I tillegg ble expected cross-validation index (ECVI) brukt for å vurdere sannsynligheten for generalisering av til andre utvalg. Verdier på .90 og over for NNFI og CFI, og .10 og mindre RMSEA indikerer tilpasning til data. I forhold til vurderingen av ECVI, vil lavere verdi gi økt sannsynlighet for at funnene kan overføres til andre utvalg. Resultatene fra studiet er vist i tabell 2. De tre dimensjonene utmattelse, kynisme og redusert opplevd jobbytelse er forkortet med henholdsvis, U, K og PE, (PE, står her for profesjonell efficacy). ”+” og ”-”, viser til høyt og lavt nivå. Som modellen viser, kommer Golembiewskis modell dårligere ut enn Maslachs modell og modellen til Lee og Ashforth. Maslachs modell kommer noe bedre ut enn Lee og Ashforths modell, men forskjellene her er små. På bakgrunn av denne sammenligningen kan det således konkluderes med at prosessmodellen med rekkefølgen, utmattelse, kynisme og redusert opplevd jobbytelse har bedre støtte i empirien, enn de øvrige modellene.

Tabell 2. Viser sammenligning av modellene. Hente fra Taris, mfl., 2005

Modell	X ²	df	RMSEA	NNFI	CFI	ECVI
Golembiewski, mfl. (1986) +K → -PE → +U	119.2	6	.13	.89	.95	.14
Maslach, mfl. (1988) +U → +K → -PE	62.2	6	.09	.94	.98	.09
Lee og Ashforth (1993) +U → +K og + U → -PE	68.8	6	.10	.94	.97	.10

Det siste synet på utbrenthetsprosessen som vil bli presentert her, er fremmet av Leiter (1993). Dette synet på relasjonen mellom dimensjonene er en reaksjon på forskningens varierende støtte for relasjonen mellom redusert opplevd jobbyttelse og de to andre dimensjonene. Denne modellen tar også utgangspunkt i Maslachs modell, men anser forholdet mellom dimensjonene for å være både sekvensielle og parallelle. Det innebærer at utbrenthet utvikles gjennom en prosess hvor utmattelse er en reaksjon på belastende arbeidsforhold og som igjen leder til en kynisme i forhold til arbeidet. En redusert opplevd jobbyttelse vil utvikles parallelt med dimensjonen for utmattelse (Leiter, 1993). Denne parallelle utviklingen forklares blant annet med at både utmattelse og redusert jobbyttelse er reaksjoner på eksterne forhold i arbeidsomgivelsene. Dette synet er altså en motsetning til den opprinnelige modellen som var mer internalorientert, det vil si at utmattelse var reaksjonen som i gangsatte de andre dimensjonene. En sammenheng mellom de to dimensjonene forklares med at de begge er reaksjoner på samme omgivelser i arbeidet, og at de således vil kunne korrelere (Leiter, 1993). En annen forklaring på at opplevd jobbyttelse (profesjonell efficacy) er atskilt fra de andre dimensjonene, er at denne dimensjonen er mer å regne som en personlighetsfaktor og ikke som en utbrenthetsdimensjon (Halbesleben og Demerouti, 2005).

6.2 En konklusjon vedrørende utbrenthetsprosessen?

Etter gjennomgangen av de prosessmodellene som er utviklet gjennom forskningen, blir så spørsmålet hvilken av modellene som representerer utbrenthetsprosessen best. Ovenfor

ble det vist til ulike studier som konkluderte med at Maslachs modell har hatt et noe bedre forskningsresultat enn modellen til Golembiewski. Til tross for at Maslachs modell således har en noe bedre oppslutning, har ikke forskningen til fordel for denne modellen vært ensidig positiv, noe som igjen da har ført til utvikling og etablering av overnevnte alternative modeller.

I forhold til den empiriske vurderingen av modellene er det en generell svakhet at studiene som er gjort, i hovedsak er basert på tverr-snitt studiedesign. Mangel på longitudinelle studier, gjør det vanskelig å bevise noen sekvensiell og kausal sammenheng mellom dimensjonene (Taris, mfl., 2005). I tillegg er det påpekt at det er få studier som direkte sammenligner modellene, slik at de studiene som finner støtte til en av modellene, ikke har vurdert om noen av de andre modellene ville hatt samme, eller kanskje bedre resultat i det samme studiet. Taris mfl. (2005), tar som nevnt ovenfor utgangspunkt i flere modeller, og sammenligner disse i en longitudinell studie. De konkluderte med at det er kausale sammenhenger mellom dimensjonene, og at det er funn som viser til at utmattelse fører til kynisme, og at kynisme over tid vil redusere opplevelsen av jobbytelse. Samtidig må det påpekes at det i studie til Taris, mfl. (2005), ble brukt ett år som oppfølgingsintervall. Ett år er lite for å kunne si noe om prosessen og eventuelt endringer over tid (Maslach, mfl. 2001). Taris, mfl.(2005) poengterer dette selv, og anbefaler bruk av langvarige longitudinelle studiedesign, med bruk av flere korte intervaller.

Oppsummerende kan det således vises til at forskningen gir støtte til at utbrenthet er en prosess. Det er mye som tyder på at utmattelse, som en reaksjon på utenforliggende stresskilder, fører til økt kynisme og at det igjen har sammenheng med reduksjon i opplevelsen av mestring og jobbytelse. Samtidig er det vanskelig å konkludere med at det er en nødvendig sammenheng mellom dimensjonene. Det vil si at det ikke er gitt at utmattelse fører til økt kynisme og redusert opplevd jobbytelse. Den praktiske nytten av studiene på kausalsammenheng, er således noe begrenset. Det er derfor relevant med videre forskning på den kausale sammenhengen og utbrenthetsprosessen.

7.0 HVA ER UTBRENTHET – EN KORT OPPSUMMERING

Den første delen av denne avhandlingen har hatt som hensikt å belyse problemstillingen, ”Hva er innholdet i det teoretiske begrepet ”utbrenthet”.

Det ble vist til at det er ulike forståelser av hva utbrenthet er, gjennom diskusjon av utbrenthet som et én- eller flerdimensjonalt begrep. Maslachs forståelse av utbrenthet som et tredimensjonalt begrep bestående av utmattelse, kynisme og redusert opplevd jobbytelse, har dominert forskningsbilde. Fokuset på flere dimensjoner ble også vist som viktig i forhold til å avgrense utbrenthet mot stress og depresjon, i tillegg at det ansees som sentralt i forhold til diagnostiseringen av utbrenthet. Maslachs oppfatningen av utbrenthet støttes videre gjennom forskningen på måling av utbrenthet. Måleinstrumentet Maslach Burnout Inventory, MBI, har hatt størst forskningsmessig oppslutning. Dette gjelder også synet på at utbrenthet er en prosess med en kausal sammenheng mellom dimensjonene. Utmattelse fører til kynisme som igjen vil medføre redusert opplevd jobbytelse. Det er likevel viktig å påpeke at ved at Maslachs oppfatning av utbrenthet har dominert forskningsbilde, har det også vært en overvekt av empiriske studier tilknyttet denne oppfatningen. Andre oppfatninger av utbrenthet har ikke like mange empiriske studier bak seg til å etablere seg på samme måte.

Før denne delen avsluttes, og fokuset rettes mot årsakene til utbrenthet og hva som utgjør en risiko, vil det kort bli redegjort for en utvidelse av utbrenthetsbegrepet som særlig har fremkommet i litteraturen den senere tiden.

7.1 En utvidelse av utbrenthetsbegrepet - engasjement

Den senere tid har utbrenthetsbegrepet ofte blitt relatert til, og beskrevet som tap av engasjement. Dette er en del av en generell trend innenfor psykologisk forskning og stressforskning som innebærer en fokusering på styrker og positiv fungering fremfor dårlig fungering og svakheter (Nelson og Simmons, 2002). I forhold til utbrenthet har dette altså medført en fokusering på *engasjement*. Dette begrepet representerer en motsetning til utbrenthet, men har i litteraturen fått en noe forskjellig tilnærming.

Maslach og Leiter innførte engasjement i sin omtale av utbrenthet i 1997, da de beskrev utbrenthet som en; ”... *erosion of engagement with the job.*” (Maslach og Leiter, 1997). I en senere publisert artikkel (Maslach, mfl, 2001), blir dette begrepet nærmere drøftet. Engasjement karakteriseres som en motpol til utbrenthet. Å være engasjert, innebærer å ha energi til å utføre jobben, være involvert og å oppleve at en får utrettet noe. Disse karakteristikene av det å være engasjert står i en direkte opposisjon til utbrenthetsdimensjonene. Dette kommer også tydelig frem i en nylig publisert bok av Leiter og Maslach (2005). Her blir utbrenthet beskrevet som tap av energi (utmattelse), tap av entusiasme (kynisme) og tap av tiltro til jobbutførelsen (reduisert opplevd jobbyttelse). Det blir påpekt at engasjement er noe annet enn etablerte begrep i organisasjonspsykologi, som jobbengasjement, jobbtillfredshet og jobbinvolvering. *Jobbengasjement* er rettet mot organisasjonen i sin helhet, og ikke i forhold til selve arbeidet. *Jobbtillfredshet* refererer til om jobben er en kilde for å dekke visse behov, og er ikke relatert mot arbeidet i seg selv. *Jobbinvolvering* har det samme aspektet som ved engasjement, men inkluderer ikke energi og effektivitet. Engasjement innebærer derfor noe mer komplekst, ved at det er flere dimensjoner som ved utbrenthet (Leiter og Maslach, 2004). I synet på at engasjement er en motpol til utbrenthet, ligger det en antagelse om at MBI kan brukes for å vurdere engasjementet. Et motsatt mønster i forhold til skårene, vil derfor være forventet for en engasjert person. I motsetning til utbrenthet, vil det være lave skårer på utmattelse og kynisme, mens det vil skåres høyt på opplevd jobbyttelse.

Blant annet Schaufeli har en annen tilnærming til *engasjement*. I følge han er ikke engasjement en motpol til utbrenthet, men representerer et eget begrep, og en egen tilstand i forhold til ansattes helse og tilfredshet. Engasjement og utbrenthet, er i følge Schaufeli, ikke gjensidig utelukkende, men er to uavhengige tilstander som antas å være negativt relatert (Schaufeli og Bakker, 2004). Schaufeli og Bakker (2004) henviser til studier som er gjort i forhold til spørsmålet om polarisering av positive og negative følelsetilstander generelt. Konklusjonen i disse studiene er at i motsetning til å være to motpoler i samme bipolare dimensjon, dreier det seg om uavhengige tilstander. Argumentet til Schaufeli og Bakker er derfor at det samme må gjelde for utbrenthet og engasjement.

Engasjement er i følge Schaufeli og Bakker (2004, s.295); ”... *a positive, fulfilling, work-related state of mind that is characterized by vigor, dedication and absorption.*” Det er en vedvarende affektiv – kognitiv tilstand som ikke er fokusert på noen spesifikk hendelse, objekt, individ eller atferd. De norske oversettelsene av *vigor*, *dedication* og *absorption* er hentet fra Richardsen (2002). *Vitalitet* (vigor), innebærer å ha mye energi, pågangsmot og utholdenhet, og en vilje til å anstrenge seg og investerer i jobben. *Entusiasme* (dedication), karakteriseres av en entusiasme, stolthet og inspirasjon knyttet til jobben. Den siste dimensjonen for engasjement er *fordypelse*, (absorption). Det innebærer en opplevelse av at jobben gir en glede og en tilfredsstillende som gjør at tid og sted forsvinner. Det er lett å holde konsentrasjonen oppe, og vanskelig å atskille seg mentalt fra arbeidet. Den engasjerte personen absorberes, eller med andre ord, blir oppslukt av arbeidet. Schaufeli og Bakker sammenligner en slik opplevelse med *flow* begrepet til Csikszentmihalyi. *Flow* er et begrep som er blitt brukt til å beskrive en indre motivasjon knyttet til en aktivitet, hvor oppmerksomheten er fullstendig rettet mot den aktiviteten som utføres (Schaufeli og Bakker, 2004). Oppfatningen av at engasjement er noe annet enn en motpol til utbrenthet, medfører at MBI vil være misvisende å bruke som måleinstrument. Bruk av MBI i forhold til engasjement, innebærer en oppfatning av at utbrenthet og engasjement er to komplementære tilstander som kan vurderes ut fra samme dimensjon. Schaufeli og hans kollegaer operasjonaliserte derfor engasjement ut fra et eget måleinstrument kalt *Utrecht Work Engagement Scale*; UWES. Dette er et selvrapporterende skjema som tar utgangspunkt i de tre overnevnte dimensjonene for engasjement; *vitalitet*, *entusiasme* og *fordypelse*. Måling ut fra UWSE har vist seg å ha moderat negativ korrelasjon med måling ut fra MBI, og indikerer derfor at utbrenthet og engasjement er to tilstander som er negativt relatert (Schaufeli og Bakker, 2004). En videre antagelse av at engasjement er atskilt fra utbrenthet, er at positive og negative tilstander inngår i ulike prosesser. Utbrenthet er en negativ tilstand som antas å være relatert til krav i forhold til påvirkning av vigør og dedikasjon. Engasjement, inngår i motivasjonsprosessen, og henspeler ressursene (Schaufeli og Bakker, 2004).

Uavhengig om *engasjement* ansees som en direkte motpol til utbrenthet og således kan la seg måles ut fra MBI slik Maslach hevder, eller om engasjement er en uavhengig tilstand, slik Schaufeli og Bakker påpeker, er det en økende trend innenfor utbrenthetsforskningen

å innlemme engasjement som en viktig del av den totale forståelsen av hva utbrenthet er. Både som begrep og fenomen Særlig er det påpekt at fokuset på engasjement er viktig i arbeidet for å redusere utbrenthet. Hensikten med å trekke frem engasjementbegrepet i denne oppgaven, er vise til hvordan utbrenthetsbegrepet har fulgt den generelle trenden med å fokusere på det positive fremfor det negative. I nyere omtaler av utbrenthetsbegrepet er derfor engasjement ofte inkludert. Da denne oppgaven i hovedsak retter oppmerksomheten mot forskningen som har vært, vil fokuset videre være på utbrenthetsbegrepet, uten relasjon til engasjement.

8.0 ÅRSAKER TIL AT UTBRENTHET OPPSTÅR?

Denne delen av oppgaven har som hensikt å belyse den andre problemstillingen i oppgaven; ”*Hva er årsaken til at utbrenthet oppstår?*”

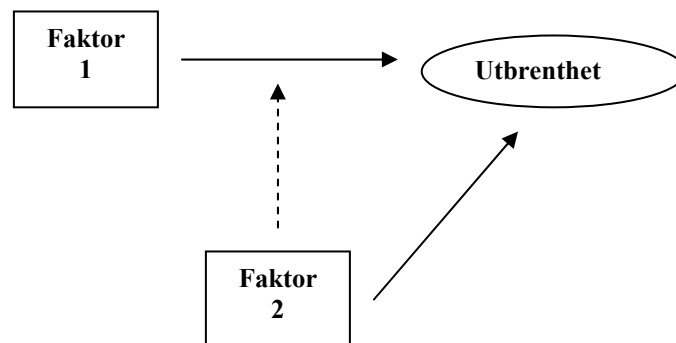
Til tross for en felles oppfatning av at utbrenthet er relatert til arbeidslivet som kontekst er det ulike oppfatninger på hva som leder til utbrenthet. På bakgrunn av at utbrenthet har hatt en omdiskutert posisjon i forskningen, har dette også preget synet på hvorfor utbrenthet oppstår. Utvikling av teorier på årsakene til utbrenthet har vært mange, og til dels har de vært preget av motstridenheter (Elsass og Veiga, 1997). Hvordan utbrenthet blir definert, vil spille inn i forhold til vurdering av aktuelle faktorer. Glidende overganger til andre begreper som stress og depresjon, gjør at forskning knyttet til disse begrepene, vil også innvirke på hvordan utbrenthet forklares. Særlig stressforskningen har stått sentralt, og de faktorene som har blitt assosiert med stress, har således blitt relatert til utbrenthet. Synet på hva som utgjør en risiko for utbrenthet har derfor i særlig grad blitt påvirket av litteratur og empiri tilknyttet generell jobbstressforskning (Falkum, 2002). Økende forskning på feltet har medført at synet på årsaker til utbrenthet stadig vurderes og revideres. Til tross for at det fremdeles er sprik mellom de ulike teoriene, og i forhold til empirisk vurdering, har det likevel vært en fremgang i forhold til større visshet om årsakene til utbrenthet.

8.1 To viktige problemstillinger og gangen videre

To problemstillinger preger litteraturen knyttet til årsaksforklaring av utbrenthet, og vil derfor være utgangspunktet for den videre fremstillingen. For det første; *Hvilke faktorer utgjør en risiko for utvikling av utbrenthet?* For det andre; *Hvordan innvirker disse faktorene på utviklingsprosessen?* Det er helt avgjørende å ta stilling til disse to problemstillingene for å kunne kartlegge hva som utgjøre en risiko for utbrenthet.

Når det gjelder *hvilke faktorer* som anses som årsak til utbrenthet, har litteraturen kategorisert disse faktorene på ulike måter. I denne fremstillingen vil faktorene bli kategorisert i *arbeids- og organisasjonsfaktorer*, som krav i jobben, kontroll og støtte, og *individuelle faktorer* som demografiske faktorer og personlighetskarakteristikker.

Den andre problemstillingen viser til spørsmålet om *hvordan* de utvalgte faktorene påvirker utviklingen av stress og utbrenthet. Synet på forholdet mellom faktorene og den virkningen de har på stress og utbrenthet, baserer seg på to mulige hypoteser (Houkes, mfl. 2001). Den første hypotesen vil vurderer faktorene ut fra at de har en direkte effekt på stress og utbrenthet. De faktorene som da eventuelt innvirker på utbrenthet, vil være uavhengig andre mulige faktorer. Det betyr at dersom en faktor endres, vil ikke det påvirke de andre faktorenes effekt på utviklingen av stress og utbrenthet. Denne hypotesen omtales ofte som *additiv* eller *direkte*. Et annet syn på forholdet mellom faktorene, viser til at det er en interaksjon mellom faktorene, slik at en faktor vil kunne påvirke og moderer for effekten av en annen. Dette er derfor en *interaksjonshypotese* eller en *modererende hypotese* om forholdet mellom faktorene (Houkes, mfl. 2001). Se figur 1 for en illustrasjon av de to hypotesene.



Figur1: Ulike hypoteser for hvordan ulike faktorer innvirker på Utbrenthet. De fylte pilene viser direkte effekt, mens den stiplede pilen indikerer at faktor 2 modererer for effekten av faktor 1.

Arbeids- og organisasjonsfaktorer vil bli presentert i kapitel 9. Disse faktorene har i særlig grad blitt relatert til utbrenthet, noe som gjenspeiles i forskningen ved at hovedvekten av empiriske studier er rettet mot disse faktorene. For å belyse *hvilke*

arbeids- og organisasjonsrelaterte faktorer som er av betydning, og *hvordan* disse faktorene innvirker på utbrenthet, vil denne fremstillingen ta utgangspunkt i ulike teoretiske modeller. Disse modellene vil bli presentert og analysert på bakgrunn av relevant empiri. Individuelle faktorer vil bli belyst i kapitel 10. Her vil betydningen av personlighetsfaktorer bli vektlagt. Det avgrenses således til demografiske faktorer som alder, bosted, kjønn og sosial status. Årsaken til at personlighet er valgt som individuell faktor, er at det har vært økende interesse for dette de senere årene.

Omfanget av de to kapitlene vil således bære preg av hva forskningen har fokusert på og vektlagt når det gjelder årsaksforklaring av utbrenthet.

9.0 ARBEIDS- OG ORGANISASJONSFAKTORER SOM RISIKOFAKTORER FOR UTBRENTHET

Som en del av den teoretiske etableringen av utbrenthet, har forskningen vært opptatt av å utvikle modeller som illustrerer utbrenthet og årsakene. På bakgrunn av at arbeids- og organisasjonsfaktorene har hatt størst betydning som årsaksforklaring av utbrenthet, har de teoretiske modellene i særlig grad vært relatert til disse faktorene. Fremstillingen av arbeids- og organisasjonsfaktorene vil derfor ta utgangspunkt i noen modeller som går igjen i utbrenthetslitteraturen, og som har vært utgangspunkt for studier på årsakene til utbrenthet. Som sagt, har de fleste modellene sine røtter i generell stressteori, og modellene som er utviklet her, vil derfor også ha betydning for forståelsen av utbrenthet (Falkum, 2002).

En generell vurdering av modeller, som også vil være sentral i vurderingen av de modellene som er brukt og utviklet i forhold til utbrenthet, er knyttet opp mot tre problemstillinger (van Veldhoven, 2005).

For det første; Hvor mange faktorer bør modellen inkludere for å dekke det essensielle i forhold til forklaring av utbrenthet. *For det andre*; I hvilken grad skal modellen være rettet mot mer generelle aspekter ved et fenomen som jobbstress kontra mer spesifikke forhold som utbrenthet, eventuelt yrker. *For det tredje*; Hvor spesifikk bør modellen være i forholdet mellom ulike faktorer som fører til utbrenthet og mulige konsekvenser i form av ulik effekt på dimensjonene (van Veldhoven, 2005). Disse tre problemstillingene vil ligge til grunn i den følgende fremstillingen av modellene.

Den første modellen som illustreres, er en generell stress modell som fokuserer på kun to faktorer. Denne modellen; *Jobb krav – kontroll modellen* har dannet utgangspunkt for mye av forskningen på utbrenthet. Med sin generelle form og sin status som etablert stressmodell, vil det være nærliggende å starte med denne modellen. På bakgrunn av overnevnte problemstillinger, som da også har ført til kritikk av denne modellen, har andre modeller blitt utviklet som forsøk på å imøtekomme kravene om sterkere presisering. *Jobb krav – ressurs modellen*, er en modell som utvider synet på antall

faktorer, og som samtidig situasjonsspesifiserer modellen, både i forhold til ulike yrker, men også i forholdet mellom ulike faktorer og dimensjonene. *Jobb krav – ressurs* modellen bygger på en generell stressteori kalt *Conservation of resources* (Halbesleben og Buckley, 2004). Denne teorien, eller modellen, har i likhet med Jobb krav – ressurs modellen, større grad av spesifisering enn Jobb krav – kontroll modellen. Til slutt vil en modell utviklet av Maslach og Leiter bli presentert. Dette er en nyere spesifisert modell av utbrenthet, men det er foretatt få empiriske studier i tilknytning av denne modellen. Presentasjonen av denne modellen vil derfor være begrenset i forhold til de øvrige modellene.

Sammenligning av modellene på bakgrunn i de tre overnevnte problemstillingene vil bli presentert i kapittel 9.5.

9.1 Jobb krav – kontroll modellen.

I startfasen av den stressteoretiske utviklingen ble fokuset satt på betydningen av arbeidsinnhold og arbeidsmengde. Tanken var at når kravene økte ville stressopplevelsen øke i takt. Studier avkrefte denne teorien. Det visste seg at det ikke var et rettlinjert forhold mellom krav og stress, men at det derimot var et kurvlinjert forhold. Stressopplevelsen øker når kravene øker, men også når de minsker (Falkum, 2002). Interessen ble nå rettet mot faktorer som virket inn på forholdet mellom krav og utvikling av stress. Jobb krav – kontroll modellen ble utviklet av Karasek på slutten av 1970 tallet, og er den mest brukte teoretiske modellen i studie av arbeidsorganisasjoners helserisiko for ansatte (Theorell, 2003). Modellens opprinnelige navn er *Job Demand – Control*, og vil i det følgende bli forkortet til JD-C. Modellen ble introdusert for å forklare belastninger knyttet til arbeidsplassen. Fokuset i modellen var på organisasjonen og organisering av arbeidet, og hvordan dette kunne påvirke helsen til de ansatte på en negativ måte. Det var altså selve arbeidet som var sentralt, det vil si at modellen består av faktorer som hovedsakelig kan endres gjennom reorganisering av organisasjonen. Krav som stilles til den ansatte kan reduseres, gjennom for eksempel mindre arbeidsmengde eller lengre tidsfrister. Kontroll kan økes ved at ansatte deltar i avgjørelsesprosessen på arbeidet eller får mer frihet i forhold til egen arbeidsdisponering. Det var aldri noen

intensjon at modellen skulle forklare alle former for arbeidsrelaterte helsebelastninger, og det var derfor ingen elementer av individuelle variasjoner i den originale konstruksjonen av modellen. Modellens enkelhet gjennom fokus på to dimensjoner, har gjort den nyttig i arbeidet med organisasjoner, med tanke på å redusere sjansene for arbeidsrelaterte helsebelastninger (Theorell, 2003, Theorell, 1998).

Essensen i modellen er at psykiske og fysiske belastninger kan predikeres gjennom en kombinasjon av de to dimensjonene; *Jobbkra*v og *kontroll*. *Jobbkra*v kan defineres som psykologiske stress kilder i arbeidsmiljø eller arbeidsinnhold, som arbeidsmengde, tidspress og rollekonflikter. Kra

vene kan derfor være både kvalitative og kvantitative i natur. I forskningen har oppmerksomheten særlig vært rettet mot arbeidsmengde og tidspress som stressbelastende krav (Schaufeli og Enzman, 1998). I den senere tid har det vært en økende fokusering på å skille mellom psykologiske eller generelle krav som de som er nevnt ovenfor, og *emosjonelle krav* (Van Vegchel, mfl. 2004). Emosjonelle krav kan defineres som de aspektene ved en jobb som er emosjonelt krevende på grunn av stor grad av interaksjon og kontakt med andre mennesker. Som nevnt i innledningskapitlet, er det argumentert for at denne typen av krav er blitt mer sentrale etter som arbeidsmarkedet har utviklet og endret seg (Van Vegchel, mfl., 2004). Det har vært et skifte bort fra industrialiserte yrker med fokus på fysiske krav, til økende vekst innenfor service sektoren. Servicesektoren preges av yrker som yter tjenester i forskjellige former, men de har til felles at de skal forholde seg til andre mennesker som klienter (van Vegchel, 2004). Yrker med stor grad av interaksjon med andre mennesker, vil være utsatt for andre typer krav, og det er derfor argumentert for at det er viktig å gjøre et sterkere skille av type krav.

Når det gjelder *kontroll* begrepet har det vært mer uklarhet rundt hva som ligger i dette, og hvordan det skal operasjonaliseres. Generelt i psykologisk litteratur, er kontroll begrepet brukt til å referere til en individ- eller miljøkarakteristikk (Jones og Fletcher, 2003). I modeller av stress i jobbsammenheng er derfor begrepet oftest brukt som beskrivelse av en arbeidsrolle eller en arbeidsoppgave, og referer til graden av kontroll som en ansatt har over vedkommendes arbeidsoppgaver og egen atferd i løpet av en arbeidsdag (de Jonge og Kompier, 1997). I Jobb krav – kontroll modellen, er kontroll begrepet operasjonalisert på ulike måter. I den opprinnelige modellen til Karasek fra

1979, ble *decision latitude* benyttet (Karasek og Theorell, 1990). Dette begrepet kan oversettes til *beslutningskontroll* (Matthiesen, 2002). Karasek mente at det særlig var to faktorer i studier av kontroll som viste positiv korrelasjon og at de således til sammen beskrev kontroll på en mer utfyllende måte. Disse to faktorene eller komponentene, utgjør dimensjonen *beslutningskontroll* i den opprinnelige JD-C modellen. Den ene komponenten viser til i hvilken grad de ansatte hadde mulighet til å bestemme over egne handlinger, og i så måte influere over avgjørelser som har betydning for egen jobb. Den første komponenten innebærer således kontroll over avgjørelser. Karasek påpekte at det å ha kontroll over avgjørelser henger sammen med det å kunne gjøre bruk av individuelle evner på en fleksibel måte. Evnekontrollen utgjør derfor den andre komponenten (Karasek og Theorell, 1990). Beslutningskontroll består således av kontroll over avgjørelser og over evner (de Jonge og Kompier, 1997). I de fleste studier er disse komponentene studert under ett, men som Theorell (1997) viser til, er det viktig å ha oppmerksomhet på at det er to distinkte komponenter, og at det derfor kan være viktig å dele dem for å se om de kan ha ulik effekt i relasjon til stress. Dette ble også påpekt av Karasek og Theorell (1990), men er først fulgt opp i større grad i den senere tid (Van der Döef, 2000). Det er også viktig å presisere at kontroll begrepet, beslutningskontroll, i JD-C modellen, er rettet mot kontroll over egne aktiviteter og egen evnebruk, og ikke i betydningen av å ha kontroll over andre (Karasek og Theorell, 1990).

I tillegg til den originale begrepsbruken til Karasek, har det i studier av modellen ofte blitt brukt andre begrep i operasjonaliseringen av kontroll. *Autonomi* og *selvbestemmelse* er eksempler på andre begrep (Peeters og Rutte, 2005). Peeters og Rutte bruker selv *autonomi* i sin studie. Andre igjen har holdt seg til det generelle *kontroll* begrepet, eksempelvis Fernet, Guay og Senecal, (2004).

Kontroll begrepet har også gjennomgått en nærmere klargjøring ved å spesifisere begrepet i ulike typer av kontroll (Jones og Fletcher, 2003). Karasek påpekte allerede i litteraturen fra 1979 at det var viktig i videre forskning å skille mellom ulike typer *beslutningskontroll* (Theorell, 2003). Blant annet Jackson mfl. (1993), gjorde et skille mellom ulike typer av kontroll, og målte betydningen av dette. Det ble blant annet gjort et skille i forhold til i hvilken grad ansatte kan bestemme over hvordan de skal utføre jobben, kalt *metode kontroll*, og i forhold til når jobben skal utføres, kalt *tidskontroll*.

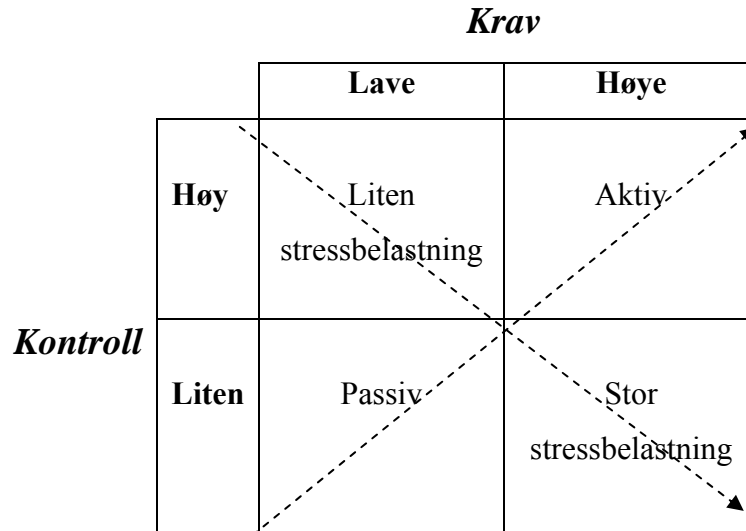
Det er flere eksempler på slike spesifiseringer av kontroll begrepet, noe som også er blitt vanlig i studier hvor Karaseks modell brukes. Samtidig er det viktig å merke seg at det foreligger lite forskning på effekten av kontroldifferensieringen på jobbstress, ei heller på effektiviteten av ulike tiltak som er rettet spesifikt mot ulike typer kontroll (Jones og Fletcher, 2003).

I forhold til bruk av begrepene *krav* og *kontroll* i forskning, har Karasek og Theorell (1990), påpekt viktigheten av presis operasjonaliseringen av begrepene. Enkelte faktorer som er tenkt å representere kontrollbegrepet, kan også innebære elementer av krav. Ansvarlighet kan være et eksempel på et begrep som inneholder både kontroll og krav. En klargjøring av hvordan krav og kontroll er operasjonalisert, er derfor viktig i vurderingen av aspekter ved en arbeidssituasjon som enten krav eller kontroll.

9.1.1 Forholdet mellom krav og kontroll

Modellen til Karasek bygger som nevnt på antagelsen om at helsemessige konsekvenser ved et arbeid, kan forklares gjennom de to dimensjonene; krav og kontroll. Kombinasjonen av de to dimensjonene vil skape gode eller dårlige arbeidsbetingelser. En god kombinasjon av dimensjonene, vil innebære en lærende og motiverende arbeidssituasjon, mens en dårlig kombinasjon vil føre til stress (Karasek og Theorell, 1990). Begge dimensjonene innebærer således både positive og negative aspekter, og det er kombinasjonen av disse som er avgjørende. Ut fra JD-C modellen, er det fire slike kombinasjonskategorier. Høye krav og lite kontroll, er den mest negative kombinasjonen, og er den situasjonene som skaper mest stress. Lite krav i kombinasjon med mye kontroll, er heller ingen heldig kombinasjon, og befinner seg også på *belastningsdimensjonen* (*strain*), men dette er likevel en kombinasjon som gir mindre stress enn den første kategorien. Den mest positive kombinasjonen utgjør høye krav og høy grad av kontroll. Dette er en kombinasjon som skaper læring i følge Karasek (Karasek og Theorell, 1990, Theorell, 1997). En situasjon som gir lite læring, men heller ikke stress, er kombinasjonen av lite krav og lite kontroll. Det er en situasjon som er passiv, og gir lite utfordringer. Se figur.. for en illustrasjon av modellen. Den delen av JD-C modellen som

viser til læring, vil ikke bli drøftet nærmere her, da fokuset i denne sammenheng er på den belastende kombinasjonen som er relatert til stress.



Figur 2: Jobb krav – kontroll modellen. (Karasek, 1998). Min oversettelse.

Ut fra overnevnte beskrivelse av forholdet mellom krav og kontroll, vises det til en interaksjon mellom de to faktorene. Det er kombinasjonen av både høye krav og lite kontroll som innebærer den mest stressende arbeidssituasjonen. Likevel er ikke forholdet mellom krav og kontroll nødvendigvis gitt ut fra overnevnte beskrivelse. Ulike studier der modellen er blitt brukt, viser til at det er to mulige tolkninger av hvordan krav og kontroll innvirker på hverandre i stressprosessen. Disse tolkningene innebærer som nevnt de to hypotesene; *additive/direkte-* og den *modererende/buffer* (interaksjons)hypotesen (Jones og Fletcher, 2003).

Den modererende hypotesen av JD-C modellen, er at krav og kontroll innvirker på hverandre i den forstand at kontroll modererer for eventuell negativ effekt av krav (van der Doef, 2000, van der Doef og Maes, 1999). Denne modererende hypotesen vektlegger at kontroll vil innvirke på effekten av krav. Dersom den ansatte har kontroll over arbeidssituasjonen i form av mulighet til å ta avgjørelser og gjøre bruk av sine evner på en selvstendig måte, vil ikke krav oppleves som belastende. Den additive hypotesen av forholdet mellom krav og kontroll, viser til antagelsen om at krav og kontroll er

selvstendige faktorer i stressprosessen. Ut fra denne hypotesen vil reduksjon av stress være avhengig av både økt kontroll i kombinasjon med reduksjon av krav. I motsetning til den modererende hypotesen, vil det ut fra den additive antagelsen, ikke være tilstrekkelig å øke kontroll for å redusere stress. Krav og kontroll har begge en avgjørende betydning i forhold til stress.

Van der Doef og Maes (1999) skriver at Karasek i sine første publiseringer av modellen, viste til at det er et modererende forhold mellom krav og kontroll, men at han senere gikk bort fra dette og mente at hovedhypotesen til JD-C modellen, er den additive. Andre forskere vil derimot mene at den modererende hypotesen er den mest riktige oppfatningen av forholdet mellom krav og kontroll (Jones og Fletcher, 2003). Van der Doef (2000) påpeker at de to hypotesene i forhold til krav og kontroll, ikke er gjensidig utelukkende. Den modererende hypotesen, som også kan kalles en *buffer* hypotese, kan sees på som en spesifisering av den additive hypotesen (Van der Doef, 2000). Likevel vil de to hypotesene lede til forskjellige praktiske konsekvenser i forhold til synet på hvordan stress i arbeidet kan reduseres. Dersom en går ut fra at kontroll har en modererende effekt, vil en anta at det å øke kontrollen til en ansatt, vil virke positivt inn på reduksjon av stress. Stress kan altså reduseres ved å øke kontrollen til den ansatte, uten å gjøre noe med kravene. En slik strategi er ikke mulig ut fra et additivt syn på forholdet mellom krav og kontroll. Ut fra den additive hypotesen vil det ikke være tilstrekkelig å øke kontrollen, uten samtidig å redusere kravene. Krav og kontroll er uavhengig hverandre, og kravene vil forbli de samme selv om kontrollen økes (Van der Döef, 2000). For å redusere en stressende situasjon må derfor kravene reduseres i tillegg til at kontrollen økes. En nærmere vurdering av de to hypotesene vil bli vist i kapitlet om empirisk vurdering.

9.1.2 En revidert utgave av JD-C modellen: Krav – Kontroll – Sosial Støtte.

På slutten av 1980 tallet ble sosial støtte inkludert i modellen som en selvstendig dimensjon (Theorell, 2003). Sosial støtte refererer til støtte som kan gis den ansatte i forskjellige former. I litteraturen opereres det ofte med fire former for sosial støtte;

emosjonell-, praktisk-, vurderings-, og informativ støtte (Matthiesen, 2002). Ut fra den reviderte modellen; kalt *Demand – Control – Support*, forkortet til DSC, er stress et resultat av høye krav, lite kontroll og lite sosial støtte (Van der Doef, 2000). På samme måte som for JD-C modellen mener Van der Doef (2000), at sosial støtte innvirker på krav, kontroll og stress ut fra hypotesene om additiv eller modererende effekt.

Videre i denne oppgaven vil betegnelsen; *Krav – Kontroll* bli brukt. Dette skyldes at det i mange empiriske studier har variert hvilken betegnelse som har blitt benyttet, og i de fleste studier der det er en sammenligning til andre variabler har den originale *Krav – Kontroll* modellen blitt brukt.

9.1.3 JD-C modellen i forhold til utbrenthet

JD-C og DCS er blitt mye brukt som modell for å forklare utbrenthet. Fernet mfl.(2004) viser til hvordan situasjonene med enten aktiv læring/motivasjon eller stressbelastning, kan settes i relasjon til utbrenthetsdimensjonene. Jobb belastning kan vurderes ut fra utmattelse og kynisme, mens aktiv læring henger sammen med dimensjonen for personlig ytelse. Med det menes at ut fra den illustrerte modellen ovenfor, vil da utmattelse og kynisme, bevege seg langs belastningsdimensjonen. Høye krav vil gi økt utmattelse og kynisme, mens lave krav vil ha motsatt virkning. Opplevd jobbyttelse vil øke i takt med kontrollen, og reduseres dersom det er mangel på kontroll (Fernet, mfl. 2004).

Samtidig er det stilt spørsmål til vurderingen av å bruke en generell stressteori i forhold til utbrenthet, og det kan her henvises til debatten om utbrenthet er noe annet enn stress. Posig og Kickul påpeker i sin artikkel fra 2003, at forskjellen mellom stress og utbrenthet, fremdeles er uklar. Dersom utbrenthet blir ansett som en type stress, vil derfor utbrenthet kunne assosieres med variabler som ellers er relatert til stress (Posig og Kickul, 2003). Ulik forståelse av utbrenthet vil også være aktuelt å trekke frem i denne sammenheng. Med utgangspunkt i Maslachs definisjon av utbrenthet, vil det derfor være aktuelt å vurdere nærmere DJ-C og DCS modellen i forhold til de tre dimensjonene; utmattelse, kynisme og redusert opplevd jobbyttelse.

9.1.4 Empirisk vurdering av forholdet mellom krav, kontroll og sosial støtte.

Margot Petra van der Döef og Maes (1999), utførte en gjennomgang av 63 studier som var publisert mellom 1979 – 1997. Fokuset var å vurdere hvilke arbeidsbetingelser og/eller kombinasjon av disse som har størst negativ konsekvens for ansattes helse. Utgangspunktet var JD-C modellen, og den utvidede modellen, DCS, i forhold til de to hypotesene; additiv/direkte og modererende/buffer hypotesen. Van der Döef vurderte de ansattes helse både i forhold til fysiske og psykologiske plager. Kun resultater fra gjennomgangen av studiene relatert til psykiske plager vil bli fremhevet her. I tillegg ble det gjort et skille mellom generell psykisk helse, som depresjon og angst og mer spesifikke arbeidsrelaterte plager som utbrenthet. Begge modellene, JD-C og DCS, ble vurdert hver for seg med utgangspunkt i de to hypotesene. Resultatene av gjennomgangen blir illustrert i tabell 3. Tallene viser antall støttende studier, ut fra det totale antall studier som er utført på bakgrunn av modellene, JD-C og DCS, og de to hypotesene.

Tabell 3: Viser antall studier totalt og studier med støttende resultat i forhold til JD-C og DCS, ut fra ulike hypoteser (van der Doef, 2000, s. 57).

Studiefokus	JD – C	Modellen	DCS	Modellen
	Additiv	Modererende	Additiv	Modererende
	Effekt	effekt	effekt	effekt
Generell psykologisk tilfredshet	28/41	15/31	9/19	2/5
Utbrenthet	3/4	0/4	1/1	0/2

Gjennomgangen viser at når det gjelder studier som måler den generelle psykiske tilstanden, har i hovedsak den tradisjonelle JD-C modellen blitt brukt. I forhold til den additive hypotesen ble det vist til at denne hypotesen fikk støtte i flere av studiene, og det således var grunnlag for å si at krav og kontroll har en additiv effekt i forhold til generelle psykiske plager.

Vurderingen av den modererende hypotesen er i hovedsak relatert til JD-C modellen. Av de studiene som ble gjennomgått, ble det gitt støtte til denne hypotesen i omtrent halvparten av studiene, noe som tilsier at det er mindre støtte til den modererende hypotesen enn den additive. I vurderingen av hva som skilte de studiene som støttet, kontra ikke støttet den modererende hypotesen, ble det påpekt to viktige forhold. For det første ble det vist til sterkere støtte for en modererende effekt av kontroll i de tilfeller der kontroll og krav var spesifisert i forhold til hverandre og på samme nivå. Det vil si studier som spesifiserte kravene til eksempelvis tidspress i kombinasjon med kontroll over tid eller metode. Det samme gjelder for spesifisering av sosial støtte. Støtten må være relevant for kravene. Studier som ikke kunne påvise støtte til en modererende effekt, opererte med en begrepsbruk som hadde en videre og mer generell forståelse av krav og kontroll. For det andre ble det påpekt en sammenheng mellom personlighetskaraktistikk, og i hvilken grad kontroll hadde en modererende effekt. I studier som hadde trukket frem personlighetsvariabler ble det blant annet vist en sammenheng mellom kontroll-plassering, type A/B atferd og selvbevissthet i forhold til hvilken betydning det har å øke kontroll. En indre kontroll-plassering hadde sammenheng med en modererende effekt av kontroll. Det samme hadde en høy grad av selvbevissthet og type B atferd. Det er også påpekt at det er av betydning å studere type organisasjon og ansattes plassering innad i organisasjonen, for å vurdere eventuell modererende effekt av kontroll. Det ble blant annet vist i en studie at kontroll virket modererende for ansatte som var ansatt lavere i et hierarkisk system enn for dem som hadde en høyere stilling. En studie på bankansatte i Tyskland, viste at kontroll modererte forholdet mellom rollekonflikt og stress hos bankfunksjonærene, men ikke hos ledelsen.

I forhold til en eventuell modererende effekt av sosial støtte ble det konkludert med at det var for få studier, i tillegg til mye inkonsistente funn, til å kunne trekke noen slutninger. Samtidig ble det vist til dokumentasjon om at det må være en sammenheng mellom type støtte og krav, for at sosial støtte skal ha noen modererende effekt.

Når det gjelder utbredthet, var det få studier som tok utgangspunkt i JD-C og DCS modellen i forhold til utbredthet på det tidspunktet som Van der Döef og Maes utførte sin gjennomgang. Likevel mente de å kunne trekke en konklusjon på bakgrunn av de funnene

som ble gjort. Det var konsistent støtte til at krav, kontroll og støtte har en additiv effekt i forhold til utbrenthet. Hun mente derimot at det var lite som tilsa en modererende effekt (Van der Doef, 2000). På bakgrunn av det begrensede studiemateriale som Van der Doef gjennomgikk i forhold til JD-C, DCS og utbrenthet, kan det argumenteres for at dette er en noe forhastet konklusjon. Flere studier må til for å kunne trekke en mer sikker slutning. Samtidig blir det igjen et spørsmål om resultatene som gjelder for stress og mer generell psykisk helse kan brukes ovenfor utbrenthet, noe som da vil gi sterkere støtte til van der Doefs konklusjon i forhold til utbrenthet.

På bakgrunn av studiegjennomgangen til Van der Doef og Maes, ble det gjort følgende konklusjoner; Det er en sterkere støtte til en additiv hypotese i forholdet mellom krav, kontroll, sosial støtte og generell psykisk helse generelt og utbrenthet. I forhold til den modererende hypotesen, er det avgjørende at krav, kontroll og sosial støtte spesifiseres, i tillegg til at det vil være forskjeller i forhold til visse grupper. Samtidig er det viktig å trekke frem metodologiske svakheter ved de studiene Van der Doef og Maes gjennomgikk. Dette vil være viktig for å kunne bekrefte, eventuelt revidere overnevnte konklusjon om at den additive hypotesen har bedre støtte enn den modererende hypotesen.

Van der Doef og Maes påpeker at en svakhet ved de studiene som er utført, er bruken av selvrappporterende målinger. Det kan føre til en overestimering av styrken på korrelasjonene mellom arbeidskarakteristikk og generell psykisk helse og utbrenthet. Resultatet av en slik overestimering kan være støtte til den additive hypotesen, på bekostning av den modererende hypotesen. En annen svakhet er mangelen på longitudinelle studier, noe som gjør det vanskelig å trekke kausale slutninger. De longitudinelle studiene som er utført gir i tillegg begrenset støtte til noen av hypotesen, noe det kan være viktig å vurdere nærmere. Særlig i forhold til betydningen av sosial støtte. Dette understøttes også av Schaufeli og Enzman (1998). Gjennomgangen av studiene viser videre at det er for liten grad av sensitivitet for yrkesspesifisering. Van der Doef og Maes kritiserer således Karasek og Theorell for å overfokusere på arbeidsmengde som hovedkomponenten i forhold til jobbkrav. De mener det ikke nødvendigvis vil være tilfelle for alle yrkesgrupper. I helse- og serviceyrkene kan det være et større krav å hele tiden forholde seg til andre, slik at det er interaksjonsaspektet i

disse jobbene, og ikke selve arbeidsmengden, som oppleves mest krevende. van der Doef og Maes mener derfor at det i videre forskning bør fokuseres nærmere på yrkesspesifikke målinger for å vurdere det belastende aspektet i forskjellige yrkesgrupper. I tillegg påpekes det, at det er for liten fokusering på hvordan individuelle forskjeller kan føre til en eventuell sårbarhet for negative arbeidsfaktorer.

En nyere studie utført av van Vegchel mfl. (2004), testet den modererende effekten av kontroll og sosial støtte i forholdet mellom krav og utbrenthet. Studien fulgte oppfordringen til van der Doef i forhold til spesifisering av begrepene, og skilte mellom emosjonelle og psykiske krav. Psykiske krav var arbeidsmengde og tidspress, mens de emosjonelle kravene ble definert som de aspektene ved en jobb som er emosjonelt krevende på grunn av interaksjon med andre mennesker. Det ble understreket at dette skille var viktig i forhold til å studere utbrenthet i service yrker. Spesifiseringen var derfor mer tilrettelagt i forhold til den populasjonen som ble studert. Hypotesen for studie var at jobbkontroll og sosial støtte ville moderere for kravene i forhold til utbrenthet. Resultatene for studiet, viste for det første at emosjonelle krav hadde en like sterk, og i visse tilfeller sterkere effekt enn kvantitative krav som arbeidsmengde og tidspress. Dette gjaldt både for utmattelse, men også i forhold til kynisme. For det andre ble det kun funnet modererende effekt i forhold til kontroll. Den modererende effekten gjaldt i tillegg kun i de tilfellene hvor kravene ikke var for store (van Vegchel, 2004). Dette støttes også i en studie utført av Mikkelsen, mfl. (2005). I dette studie ble det ble kun funnet modererende effekt i de tilfellene hvor kontrollen var spesifisert som evnekontroll og da i forhold til emosjonelle krav. Resultatene fra disse studiene, støtter opp om konklusjonen til Van der Doef og Maes.

Den avsluttende konklusjonen på bakgrunn i den forskningen som er fremvist, blir derfor at det er større støtte til hypotesen om at krav og kontroll virker direkte inn på stress, enn til hypotesen om at kontroll/sosial støtte modererer for effekten av krav.

9.1.5 Kritikk av JD-C/ DCS modellen

Til tross for at den opprinnelige JD-C og den reviderte DCS modellen har fått en dominerende plass når det gjelder stress forskning, har kritikken vært sterk og rettet mot flere aspekter ved modellene. Kritikken underbygges også av at det har vært varierende støtte fra empiriske studier (Jones og Fletcher, 2003, Peeters og Rutte, 2005, van der Doef og Maes, 1999).

For det første er modellens teoretiske bruk av begrepet *kontroll* blitt kritisert. Det er vist til at kontroll begrepet, i form av de to dimensjonene *evnekontroll* og *avgjørelseskontroll*, har et for vidt innhold, noe som fører til en inkonsistent og uklar operasjonalisering i forskningssammenheng (Van Veldhoven, 2005). Det har også vist seg at det er vanskelig å operasjonalisere begrepene. Det er blant annet vist til at kontrollbegrepet, kan oppleves som et krav (de Jonge og Kompier, 1997). Det er også påpekt at tidligere operasjonaliseringer av kravbegrepet har vært for generelle, og at det i større grad må skilles mellom blant annet kvalitative og kvantitative krav. (Mikkelsen, Øgaard og Landsbergis, 2005). Den industrialiserte arbeidssektoren som preget tiden da JD-C modellen ble utviklet, bar preg av at arbeidsmengde var hovedkomponenten i forhold til psykiske krav. Arbeidsmarkedet i dag stiller i større grad krav til kognitiv og abstrakt kunnskap, fleksibilitet og sosial kompetanse. Det at arbeidsmarkedet har endret seg, stiller andre krav til de ansatte, som blant annet kognitive læringskrav og emosjonelle krav. Disse kravene må i større grad spesifiseres fordi de kan virke ulikt inn på stress og utbrenthetsprosessen (Mikkelsen, Øgaard og Landsbergis, 2005).

For det andre, er det rettet kritikk i forhold til hvordan modellen fungerer med tanke på ulike kombinasjoner av krav og kontroll. Det har vært liten klarhet rundt de to hypotesene; additive og modererende. De to tilnærmingene er ikke klart atskilt, og det vises til studier der data er presentert på en slik måte at det ikke er mulig å tolke om effekten er additiv eller modererende. Van der Doef og Maes (1999), antyder at denne uklarheten rundt hypotesene har bidratt til svekket oppslutning av modellen i sin helhet. Samtidig er dimensjonene ofte kombinert i en ”påkjenningsvariabel”, slik at det ikke er mulig å skille hva som er effekten av krav og hva som er effekten av kontroll (Jones og Fletcher, 2003). Som vist ovenfor, har det også vist seg at den modererende hypotesen,

som mange mener er grunnlaget i modellen, har hatt liten empirisk oppslutning (de Jonge og Kompier, 1997). Samtidig er det som tidligere påpekt, en metodologisk svakhet i det at målingene av hypotesene i hovedsak er basert på selvrapporing og at de således kan være feilbaserte (Van der Doef, 2000, Van der Doef og Maes, 1999).

Det tredje kritikkaspektet er rettet mot modellen i sin helhet. Modellens fokusering på to faktorer, eventuelt tre med sosial støtte, er særlig kritisert. Det er påpekt at dette er en overforenkling av det komplekse bilde som stress utgjør (Janssen, Bakker og de Jonge, 2001, de Jonge og Kompier, 1997). Denne kritikken eller svakheten ved modellen, blir selv nevnt av Karasek og Theorell (1990). De argumenterte likevel for at det er hensiktsmessig at modellen er så enkel, nettopp for å kunne være et utgangspunkt for videre forskning, og for å lettere kunne anvendes i analyser av arbeidssituasjoner. De mener at modeller som rommer for mange faktorer blir for kompliserte å ta i bruk (Karasek og Theorell, 1990). Likevel er det hevdet at modellen overforenkler, ved å ikke ta hensyn til individuelle faktorer. Denne kritikken ble som nevnt, også rettet av van der Doef (2000), etter hennes gjennomgang av studier som har tatt utgangspunkt i modellen. Det er hevdet at en årsak til at modellen nettopp har varierende støtte i empiriske studier, skyldes at det ikke tas hensyn til individuelle faktorer og forskjeller. I denne sammenheng er det kommet flere teoretiske og empiriske bidrag i forhold til betydningen av individuelle forskjeller, og betydningen det har for *Jobb krav-kontroll* modellen (Spector, 1997, Fernet mfl. 2004, Peeters og Rutte, 2005).

Det er også en generell kritikk rettet mot det at modellen ikke tar hensyn til spesifiseringer mellom ulike faktorer og konsekvenser, og i forhold til ulike yrker (van der Doef og Maes, 1999). Ved at modellen har vært brukt i utbrenthetsforskning, kan det dog sies at det er gjort et forsøk på å spesifisere modellen. Imidlertid kan det sies at de studiene som har spesifisert seg mot utbrenthet, har vist varierende støtte for JD-C og DCS modellen (Janssen, Bakker og de Jonge, 2001). Det antas at sannsynligvis fører lav grad av beslutningskontroll og stort arbeidspress også til utbrenthet, men det har ikke vært så lett å få det bekreftet vitenskapelig (Spector, 1997, Jones og Fletcher, 2003, Peeters og Rutte, 2005). Modellen er i så måte hevdet å være for enkel i forhold til å favne den kompleksiteten som utbrenthet rommer.

På bakgrunn av overnevnte kritikk, og de svakhetene som fremkom i van der Doefs studiegjennomgang, er det utviklet flere teoretiske modeller som alternativ til JD-C og DCS modellen. Modellen som blir presentert i neste kapitel, er en modell som imøtekommer kritikken til JD-C/DCS modellen på flere områder. Denne modellen er mer situasjonsspesifisert i forhold til yrker, og i forhold til utbrenthet som konsekvens. Modellen fremstår derfor som et alternativ til JD-C, DCS modellen, både i forhold til *hvilke* faktorer som er relevante, og i forhold til *hvordan* disse innvirker på stress og utbrenthet. Da denne modellen i stor grad bygger videre på teorien om Conservation of Resources (Halbesleben og Buckley, 2004), vil denne teorien bli fremstilt først.

9.2 Conservation of Resources - modellen.

Conservation of Resources, forkortet til COR, er en stressteori og modell utviklet av Hobfoll på slutten av 1980 tallet, og ble fremstilt som et teoretisk rammeverk for ulike fenomener innenfor stresslitteraturen (Schaufeli og Buunk, 1998). Også i forhold til utbrenthet, har flere studier brukt COR som utgangspunkt, og det er hevdet blant annet fra Shirom (2002), at COR teorien er den mest egnede modellen av utbrenthet. En fremstilling av denne modellen, vil derfor være relevant for å få et mer fullstendig bilde av teorien rundt utbrenthet.

I følge COR, har mennesker en grunnleggende motivasjon til å anskaffe seg, beholde og forsvare visse verdier, kalt *ressurser* (Hobfoll og Freedy, 1993). Hobfoll trekker paralleller til Maslows behovs hierarki, og Bandura og sosial læringsteori (Hobfoll, 1989).

Psykisk stress er en reaksjon på omgivelsene, når noe truer det som verdsettes, det vil si, ressursene. Stress utløses under tre mulige omstendigheter. For det første gjelder det situasjoner der ressursene trues med å gå tapt. Frykten for å miste noe vi verdsetter, vil derfor kunne utløse stress. For det andre vil stress oppleves når ressurser faktisk går tapt, eller for det tredje når vi har investert ressurser som ikke gir den suksessen som var forventet. Både opplevd og faktisk tap av ressurser vil derfor være utgangspunkt for

stress. Det er altså ressursene som er essensen i forståelsen av stress, i følge Hobfoll (Hobfoll, 1989). Hobfoll har et generelt og vidt syn på hva som utgjør *ressurser*. Han påpeker at den verdien ressursene har for menneskene vil være i form av instrumentell eller symbolsk verdi. Videre har han i en artikkel fra 2001 kommet med en liste som han mener rommer de viktigste ressursene i den vestlige verden. Denne listen representerer også et viktig perspektiv fra Hobfoll. Han poengterer nemlig at ressursene ikke er individuelt bestemt, men et resultat av kultur og tiden vi lever i (Hobfoll, 2001). Her kan det være viktig å merke seg det som Pines vektla i sin forståelse av utbrenthet. Gjennom sitt eksistensielle perspektiv på utbrenthet, og den vekt hun la på betydning av arbeid og yrke for menneske, gjenspeiles i debatten om utbrenthet har økt i samfunnet, nettopp på grunn av den økende vekten som er tillagt arbeidet i form av symbolsk, i tillegg til instrumentell verdi.

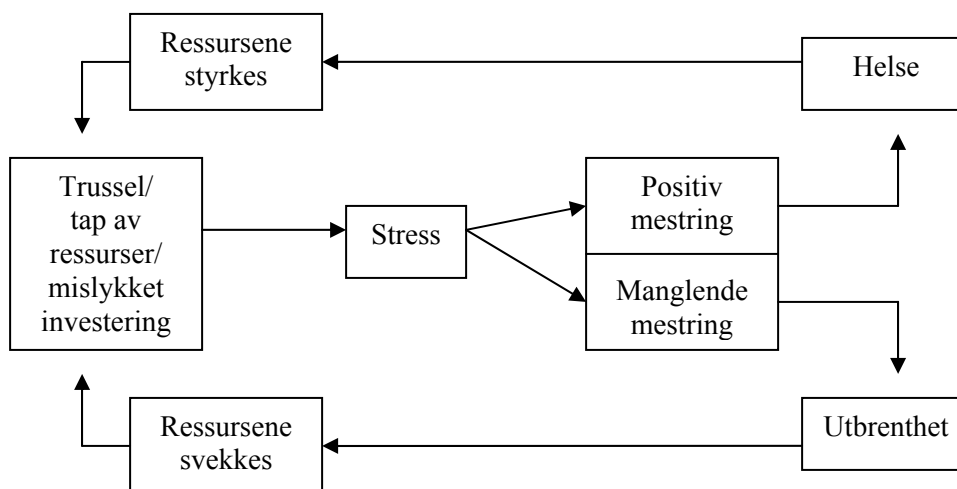
På bakgrunn av at det er en stor gruppe med ulike ressurser, kan disse ressursene klassifiseres i fire kategorier. 1) *Objekter*, som bil, hus. 2) *Betingelser*, som gode relasjoner, trygg jobbsituasjon. 3) *Personlige verdier/karakteristikk*, som selvtillit og kompetanse. 4) *Energier*, i form av helse, tid, kunnskap, penger, tjenester og støtte fra andre. Disse kategoriene innebærer direkte verdier/ressurser eller midler som gjør at vi kan anskaffe oss verdier/ressurser Dette er en kategorisering ut fra et generelt grunnlag, med utgangspunkt i hva menneskene verdsetter i livet generelt. Hobfoll er også opptatt av at stress på de ulike arenaene i livet ikke kan atskilles. I denne sammenhengen vil teoriens synspunkter avgrenses til jobberelatert stress og utbrenthet. De overnevnte ressursene vil derfor bli nærmere eksemplifiseres i forhold til utbrenthet.

9.2.1 COR modellen og utbrenthet

Utbrenthet, i følge COR modellen, blir derfor sett på som en prosess som følge av at noe i arbeidet som den ansatte verdsetter går tapt, ved at den ansatte ikke greier å takle de krav som stilles, eller ikke opplever forventet suksess etter investering av ressurser. Dersom det er en vedvarende prosess hvor ressurser mistes eller trues, vil den ansatte gradvis oppleve at ressursene tappes, og utbrenthetstilstanden kan bli et faktum (Hobfoll og Freedy, 1993). Hobfoll (2001) mener det særlig er i forhold til manglende opplevelse av

forventet suksess etter investering, at utbrenthet kan forekomme. Det betyr at ansatte investerer ressurser som tid, engasjement og energi på noe som ikke gir den tilfredsstillende som var forventet. Videre påpekes det at utbrenthet refererer seg til tap av en bestemt type ressurser. Hobfoll og Shirom (2001) viser til at utbrenthet refererer til tap av emosjonelle, fysiske og kognitive ressurser; de såkalte energiressursene. Ressurser som er viktige på en arbeidsplass er blant annet sosial støtte, kontroll over arbeidet, medbestemmelse i store avgjørelser og kompetanse. Det som truer ressursene er ulike karakteristikk ved arbeidsplassen, og krav som stilles til de ansatte. Det kan være konflikter, stor arbeidsmengde og tidspress.

Med bakgrunn i at menneskene ønsker å ivareta sine ressurser vil det å oppleve trusler utløse et forsvar for å opprettholde, eventuelt erstatte, disse ressursene. Dersom arbeidsmengden øker, vil ansatte for eksempel øke tiden som brukes på jobben for å tilfredsstillende jobbkrevet. Når tid investeres for å få en jobb gjort, kan dette føre til at personen tappes for ressurser. En annen reaksjon kan være å redusere engasjementet i et forsøk på å redusere eksempelvis utmattelse. Det er altså i følge denne teorien et menneskelig behov å unngå at ressursene trues. Dette medfører en underliggende antagelse om at fokuset på å miste ressurser er mer fremtredende enn det å anskaffe seg nye. En videre slutning fra denne teorien er at det er viktig å investere ressurser for å begrense tapet av andre truede ressurser. Ressurser vil på den måten virke inn på de kravene som stilles, og påvirke i hvilken grad det oppleves som trusler eller tap. Omfanget av ressursene vil igjen påvirke sårbarheten for videre tap. Dette henger sammen med et spiralsyn på stress og utbrenthet. Dersom en ansatt ikke har lyktes med en jobb som er utført vil det virke inn på lysten til å påta seg andre lignende jobber, og kan redusere lysten til å investere tid og engasjement. Dette har vært et argument i forhold til at det er blitt hevdet at hjelpeprofesjonen har vært særlig utsatt for utbrenthet. Forholdene de jobber under vil ofte være preget av vanskeligheter med å se resultater av jobben som utføres, og det vil på sikt virke negativt inn på de ansattes opplevelse av trivsel (Cooper, Dewe og O'Driscoll, 2001, Hobfoll, 2001, Halbesleben og Buckley, 2004).



Figur 2: COR modellen. Gjengitt i Schaufeli og Enzman, 1998, s.108. Min oversettelse.

Som nevnt ovenfor, er det et utgangspunkt for utvikling av stress, at ressurser faktisk blir, eller oppleves å bli, truet. Dette innebærer at dersom noe ikke oppleves som en trussel, vil det heller ikke resultere i stress. Selv om utgangspunktet til Hobfoll er at ressurser ikke er individbestemt, legger han vekt på at det er individuelle forskjeller i forhold til hvordan arbeidsomstendighetene rundt ressursene oppleves. Er økt arbeidsmengde en trussel eller en mulighet? Hobfoll skriver i artikkelen fra 1989 at en viktig måte å bevare ressurser på, er å omtolke trusler som muligheter. På denne måten trekker COR modellen frem betydningen av hvordan ressurser påvirker definering av ulike situasjoner. I en studie utført av Ito og Brotheridge (2003), ble det blant annet trukket frem betydningen av kontrollplassering og autonomi som viktige ressurser i stressprosessen og i forhold til utbrenthet.

Hobfoll har hevdet at i utvikling av stress, er det viktig om en situasjon blir opplevd som trussel eller mulighet (Hobfoll, 1989). Altså den subjektive opplevelsen. Samtidig er Hobfoll kritisert for å ha et for objektivt syn på hva som utgjør selve ressursene. Det er påpekt at ressurser har et mer subjektivt innhold enn det Hobfoll påpeker i sin teori (Ito og Brotheridge, 2003). COR kan likevel tolkes dit hen, at teorien ikke avviser de subjektive vurderingene, men at det alltid vil foreligge en objektiv, sosiokulturell komponent i hver subjektive vurdering. Det er for eksempel visse ressurser i en arbeidssituasjon som kan kalles nøkkel ressurser. Eksempel på dette vil nettopp være sosial støtte, autonomi og kompetanse (Hobfoll, 1989).

I følge COR-modellen, er de forhold ved en arbeidssituasjon som truer ressursene, ansett som stressorer. En gjentagende opplevelse av tap eller trussel om tap, særlig dersom det investeres, vil føre til utbrenthet. Med et fokus på gjentagenhet, viser COR modellen hvordan kronisk stress kan føre til utbrenthet (Halbesleben og Buckley, 2004).

COR modellen viser også hvordan krav og ressurser er ulikt relatert til Maslachs tre dimensjoner, utmattelse, kynisme og opplevd jobbyttelse. (Lee og Ashforth, 1996).

Janssen, mfl. (1999) brukte COR modellen som utgangspunkt i sitt studium av årsaker til utbrenthet, og mente at siden utbrenthet relateres til tre dimensjoner, impliserer det at ulike jobbstressorer vil være relatert til ulike dimensjoner. Jobbkraav er mer relatert til utmattelse enn til ressurser, mens ressurser mer er relatert til kynisme og opplevd jobbyttelse (Janssen, mfl., 1999, Lee og Ashforth, 1996).

COR modellen fremstår som en mer spesifisert modell ved å bruke flere faktorer som avgjørende i stressprosessen. I tillegg antas modellen å være en mer spesifiserte modell av utbrenthet og i forholdet mellom faktorene eller stressorene som leder til utbrenthet og dimensjonene. Samtidig er ikke COR en eksplisitt utviklet utbrenthetsmodell, og antagelsene mellom faktorene og dimensjonene er mer implisitte tolkninger av modellen.

Den neste modellen som blir presentert er derimot utviklet som en egen utbrenthetsmodell, som tar eksplisitt utgangspunkt i en spesifisering mellom arbeids- og organisasjonsfaktorene og dimensjonene

9.3 Jobb krav – ressurs modellen.

Job demands – resources modellen, oversatt til *Jobb krav – ressurs* modellen, ble utviklet av Demerouti med kollegaer i 2001. Modellen vil i det følgende bli forkortet til JD-R. Utgangspunktet for modellen er å kombinere et generelt perspektiv, men samtidig legge vekt på spesifisering i forhold til ulike situasjoner, og yrker (Van Veldhoven, mfl., 2005). Selv om modellen kan operere som en generell forklaringsmodell på forholdet mellom arbeidskarakteristikk og jobbrelatert helse, er den utviklet som en spesifisert

modell for forklaring av utbrenthet (Demerouti, mfl., 2001). Det blir derfor viktig å se nærmere på hvilken forståelse av utbrenthet som modellen bygger på og hvilken definisjon som ligger til grunn. Da JD-R modellen ble publisert i en artikkel i 2001, ble det tatt utgangspunkt i et to-faktor synet på utbrenthet, og OLBI som måleinstrument. Utbrenthetsdimensjonene som modellen rettet seg mot er *utmattelse* og *reduisert engasjement*. Begrepet *reduisert engasjement* erstatter *depersonalisering* eller den mer generelle termen; *kynisme*, men det vektlegges at det innholdsmessig er lik forståelse av dette begrepet som i den generelle versjonen til MBI-GS (Demerouti, 2001). Den tredje dimensjonen; *opplevd jobbytelse*, er utelatt i synet på utbrenthet som fremkommer i artikkelen fra 2001. Årsaken til at denne dimensjonen er utelatt, blir utdypet i en artikkel fra 2004, skrevet av flere av de samme forfatterne som i artikkelen fra 2001, deriblant Demerouti. Her blir det argumentert for at det fra empirisk hold er påvist at utmattelse og kynisme, danner hovedkjernen av utbrenthetssyndromet, mens opplevd jobbytelse spiller en mer beskjeden rolle. I tillegg henviser de til prosessynet utviklet av Leiter, som argumenterer for at utmattelse leder til kynisme, mens opplevd jobbytelse utvikles uavhengig av de to andre (Bakker, Demerouti og Verbeke, 2004). Til tross for denne argumentasjonen om at opplevd jobbytelse ikke er en del av utbrenthetsbegrepet, er det gjort studier med utgangspunkt i Maslachs tredimensjonale syn på utbrenthet, hvor opplevd jobbytelse har vært en egen dimensjon. Blant annet utførte Bakker, Demerouti mfl. (2003) en studie der de tok utgangspunkt i tre dimensjoner. I denne artikkelen konkluderte de med at modellen fra 2001 er utvidet, blant annet ved å trekke inn opplevd jobbytelsesdimensjonen. I tillegg utførte de målingen med utgangspunkt i MBI – GS.

Det er derfor noe uklart om JD-R modellen kun henviser til utmattelse og redusert engasjement \ kynisme, eller om redusert opplevd jobbytelse er en del av utgangspunktet for modellen. I en artikkel publisert av Bakker, mfl fra 2004 utelates igjen profesjonell efficacy. Schaufeli og Bakker (2004), diskuterer også rollen til opplevd jobbytelse i forhold til utbrenthet. De konkluderer med at det er to mulig modeller, og at spørsmålet om dimensjonene ikke er avklart. Det vises også til muligheten for at opplevd jobbytelse er en del av engasjement, og ikke utbrenthet. Som det ble nevnt i kapitlet om engasjement, mener Schaufeli og Bakker at engasjement og utbrenthet er to atskilte tilstander, som vil være forbundet med ulike faktorer.

Med utgangspunkt i den vekten som er ilagt Maslachs tredimensjonale syn på utbrenthet, og MBI-GS som måleinstrument, vil JD-R bli illustrert med utgangspunkt i de tre dimensjonene; utmattelse, kynisme og opplevd jobbyttelse.

9.3.1 Begrepene i JD-R modellen

JD-R bygger på en antagelse om at uavhengig eventuelle spesifikke risikofaktorer for utbrenthet som hver jobb måtte ha, så kan disse faktorene bli klassifisert i de to kategoriene; *jobb krav* og *jobb ressurser* (Demerouti, mfl. 2001). Dette innebærer at selv om ulike typer arbeid, som helsepersonell, lærere eller fabrikkarbeidere, har eget risikomønster for eventuell utvikling av utbrenthet, vil dette mønsteret kunne forklares gjennom de to overnevnte kategoriene (Halbesleben og Buckley, 2004).

Med *jobb krav*, menes alle fysiske, psykologiske, sosiale eller organisasjonsmessige aspekter ved en jobb som krever fysisk og/eller mental (kognitivt eller emosjonell) anstrengelse. Anstrengelsene vil være assosiert med visse fysiologiske eller psykologiske kostnader, som stress og tretthet (Demerouti, 2001). Eksempler på jobb krav kan være tidspress, stor arbeidsmengde, eller dårlig arbeidsomgivelser.

Jobb ressurser refererer til de fysiske, psykologiske, sosial eller organisasjonsmessige aspektene ved en jobb som gjør at den ansatte mestrer de overnevnte kravene. Demerouti, mfl. (2001) viser til at det er tre måter som gjør at ulike aspekter ved en jobb kan kalles ressurser. For det første vil det være aspekter som gjør at arbeidsmålene blir oppfylt. For det andre vil det være aspekter som reduserer kravene og de assosierte fysiologiske og \ eller psykologiske kostnadene. For det tredje vil aspekter som stimulerer personlig vekst og utvikling karakteriseres som ressurser. Ressursene kan finnes på ulike nivåer ved en jobb. Det kan være på *organisasjons nivå*, med karriere muligheter, sikkerhet og lønsspørsmål. Et annet nivå er det *sosiale*, med vekt på støtte fra ledelse og kollegaer eller arbeidsmiljø og klima. *Organisering av arbeid* vil være et tredje nivå, og refererer til rollefordeling, ansvarsfordeling, deltagelse i avgjørelser osv. Et siste nivå som Demerouti, mfl. (2001), trekker frem er *oppgavenivå*, og viser til hvordan autonomi, tilbakemeldinger og varierende bruk av ferdigheter og evner, kan være ressurser. Videre

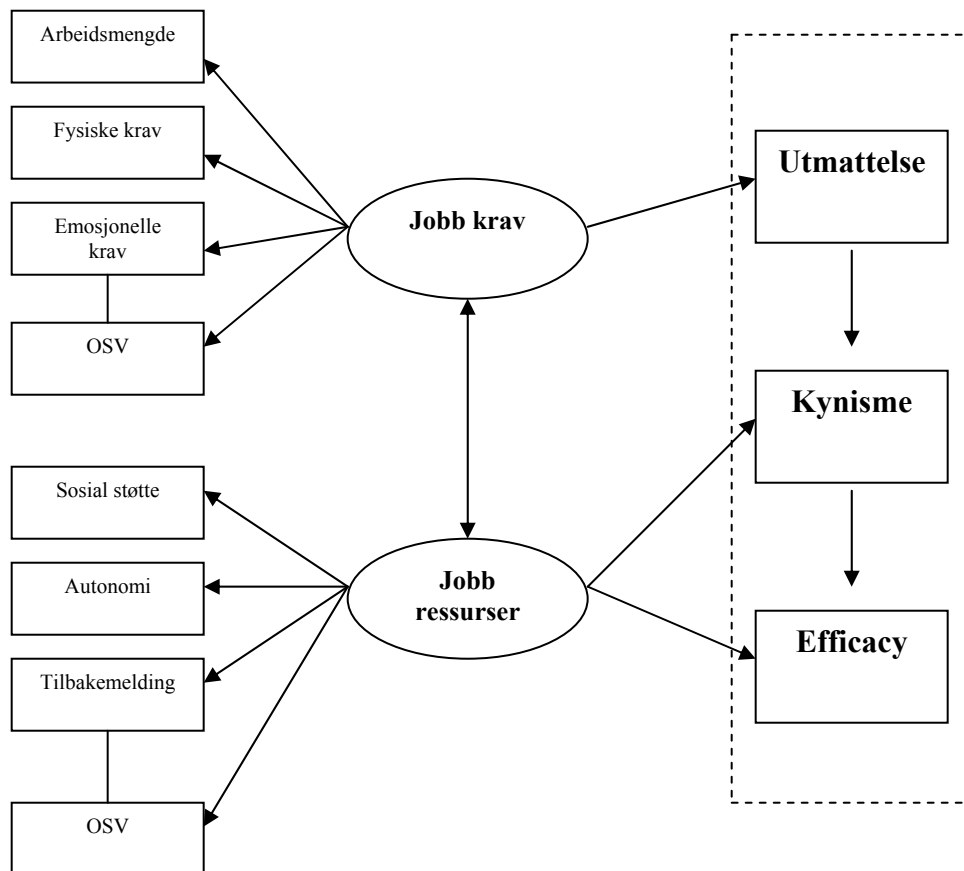
kan ressursene kategoriseres i *eksternale* (organisasjonsmessige og sosiale), og i *internale* (kognitive trekk, handlingsmønstre og oppgaverettet).

Et annet viktig spørsmål er om ressursene er individbaserte, eller om de er å regne som noe som er felles for de ansatte. Bakker, mfl. (2005) viser blant annet til forskning utført av Diener og Fujita, hvor det ble argumenter for at ressurser benyttes for å tilfredsstille behov og for å nå ulike mål. Siden målsetning er noe som er individbasert, vil det være aktuelt å benytte ulike ressurser for å nå målene. Det vises derfor til at ressurser bør vurderes ut fra personlige mål til de ansatte. Bakker, mfl. er enige i at det vil være en variasjon knyttet til mål og ressurser for ansatte, men at det likevel vil være visse ressurser som er ansett verdifulle og felles, uavhengig ulike mål. Det vil derfor være av interesse å vurdere betydningen av disse felles ressursene, og det er dette fokuset som er blitt vanlig i forskningen (Bakker, mfl., 2005). Det bør likevel påpekes at det kan være individuelle forskjeller, som kunne påvist sterkere sammenhenger i de enkelte tilfellene. Hovedpoenget til JD-R modellen blir derfor at dersom det er en mangel på ressurser, vil det være vanskelig å møte kravene som stilles, og en reaksjon på dette kan være redusert motivasjon, tilbaketrekning og redusert engasjement (Bakker, Demerouti og Verbeke, 2004, Demerouti mfl, 2001).

9.3.2 JD-R og forklaring på utbrenthetsprosessen.

Utbrenthet er, i følge denne modellen, et resultat av ulike konstellasjoner av arbeidsbetingelser, i form av krav og ressurser (Bakker, mfl., 2003). Disse arbeidsbetingelsene vil være spesifikke for ulike yrker. En videre antagelse som denne modellen bygger på, er at karakteristikkene ved et arbeid (krav og ressurser), vil utløse to forskjellige prosesser (Demerouti, mfl. 2001). Disse prosessene viser til at krav og ressurser virker ulikt inn på utbrenthetsdimensjonene. Se figur 3 for illustrasjon av modellen. (Demerouti mfl., 2003, har i illustrasjon av modellen, brukt betegnelsen *efficacy* når det gjelder opplevd jobbytelsesdimensjonen). Den første prosessen, relaterer krav til utmattelsesdimensjonen. Jobbkra, som for eksempel arbeidsmengde, kan føre til utmattelse. Når kravene øker, vil den ansatte måtte anstrenge seg mer for å tilfredsstille kravene, noe som igjen kan føre til en økning i kostnader i form av eksempelvis stress,

tretthet og eventuelt utmattelse. Den andre prosessen, viser til en relasjon mellom ressurser og engasjement. Engasjement er som nevnt relatert til kynisme og opplevd jobbytelse. Denne prosessen er mer rettet mot motivasjon i forhold til arbeidet. I det ligger det at ressurser har et motivasjonspotensiale (Bakker mfl. 2003). Det kan her trekkes en parallell til motivasjonsteori med utgangspunkt til ytre- og indre motivasjon. Schaufeli og Bakker (2004) viser til at ressurser kan innfri menneskenes basisbehov, som autonomi, kompetanse og tilhørighet. Arbeidsplasser som tilrettelegger for disse behovene vil øke den indre motivasjonen. Tilbakemelding på arbeid kan gi videre læring og igjen øke kompetansen, mens beslutningskontroll og sosial støtte virker inn på opplevelse av autonomi og tilhørighet. På samme måte kan ressurser virke inn på ytre motivasjon, ved at for eksempel belønning, sosial støtte og fleksibel arbeidstid kan gjøre at vedkommende arbeider mer engasjert for å oppnå målet.



Figur 3: Jobb krav – ressurs modellen. Hentet fra Bakker, mfl., 2003, s. 18.

Lee og Ashforh (1996) utførte en meta - analyse av 61 studier utført i tidsrommet 1984 – 1994, for å se nærmere på sammenhengen mellom krav og ressurser og de tre utbrenthetsdimensjonene, og i så måte vurderer om dimensjonene er reaksjoner på ulike aspekter i arbeidsomgivelsene. Studiene som ble valgt ut, hadde alle tatt utgangspunkt i MBI. Konklusjonen fra denne meta - analysen var at utmattelse korrelerer sterkere med krav enn med ressurser, og i større grad enn noen av de andre to dimensjonene.

Utmattelse hadde en korrelasjon med krav på mer enn .50, mens kynisme hadde .34 i korrelasjon, og redusert personlig ytelse hadde en korrelasjon på .22. Sammenhengen mellom utmattelse og krav, ble forklart ved at ansatte er mer sensitive til krav som stilles enn til ressurser som tilbys. Når det gjaldt ressursene, var det sterkest korrelasjon mellom ressurser og kynisme. Det overraskende var at det var svak korrelasjon mellom opplevd jobbyttelse og de fleste av ressursene. Konklusjonene fra denne meta - analysen gir således støtte til Jobb krav – ressurs modellens antagelse om at krav og ressurser virker ulikt inn på utbrenthetsdimensjonene. Den svake korrelasjonen mellom ressurser og opplevd jobbyttelse kan også være et argument for to-faktor synet som det ble vist til innledningsvis, hvor opplevd jobbyttelse var utelatt som dimensjon. På den andre siden opprettholder Lee og Ashforh (1996) synet på at opplevd jobbyttelse er en utbrenthetsdimensjon, og viser til at visse ressurser som arbeidsvenner og deltagelse, viste sammenheng med denne dimensjonen. De argumenterer for at utmattelse og redusert opplevd jobbyttelse er to parallelle dimensjoner.

Synet på at det foreligger to prosesser kan henviser til at det er et annet syn på utbrenthetsprosessen enn det Maslach hevdet. I studiet fra 2001, ble det påpekt i konklusjonen, at korrelasjonen mellom utmattelse og kynisme ikke danner grunnlag for noen kausal sammenheng mellom disse to dimensjonene (Demerouti, mfl., 2001). Ut i fra dette studiet, er kynisme et resultat av manglende ressurser, og ikke av utmattelse. Leiters prosesssyn som viser til at utmattelse og redusert opplevd jobbyttelse, utvikles uavhengig, ble også lagt til grunn i meta - analysen til Lee og Ashforh (1996). Samtidig påpekes det i senere studier, at prosessynet til Maslach ikke avvises (Bakker, mfl, 2004). Det påpekes blant annet at jobbkrav kan ha en indirekte innvirkning på kynisme og opplevd jobbyttelse, gjennom utvikling av utmattelse. Bakker, mfl.(2004) mener å finne støtte for at det er en sammenheng mellom dimensjonene. Det kan derfor være vanskelig å

argumenter for at det er separate prosesser, da det er så vanskelig å skille faktorene fra hverandre (Halbesleben og Buckley, 2004, Bakker mfl., 2003). Det er også vist til at det er en mulighet for at utmattelse utvikles raskere enn kynisme, og at det kan henge sammen med en større sensitivitet for jobb krav (Demerouti, mfl. 2001).

9.3.3 JD-R – En additiv eller modererende modell?

Gjennom synet på at det foreligger to prosesser, vil det på den ene siden være en nærliggende tolkning at modellen tar utgangspunkt i den additive hypotesen. Krav virker inn på utmattelse, mens ressurser virker inn på kynisme og opplevd jobbyttelse. Dette kommer også frem i artikkelen til Bakker mfl., fra 2003, hvor det påpekes at JD-R modellen er en motsetning til interaksjonstanken i JD-C/DCS modellen. På den andre siden er det hevdet at det har vært for liten fokusering på eventuell modererende effekt av ulike ressurser. I en studie utført av Bakker, mfl. (2004), ble det fremstilt en hypotese om at ressurser, og særlig sosial støtte, vil ha en modererende effekt i forholdet mellom krav og utmattelse. Hypotesen fikk liten støtte, og det ble konkludert med at det ikke var noen modererende effekt av ressurser. Sosial støtte og kontroll hadde ingen modererende effekt på kravenes påvirkning av utmattelse. Derimot viste resultatene fra dette studie at ressurser har en direkte effekt på utmattelse, noe som var nytt fra tidligere studier med JD-R modellen. Fremdeles var det sterkest korrelasjon mellom krav og utmattelse, men det var likevel en tydelig relasjon mellom ressurser og utmattelse. En mulig forklaring på dette var at ansatte som hadde tilgjengelige ressurser, som kontroll, var de som ble mest utsatt for jobb krav (Bakker, mfl., 2004).

I en nylig utført studie, publisert i april 2005, ble det igjen rettet fokus på den modererende rollen til ressursene. Igjen ble det påpekt at dette har vært et for neglisjert tema i forhold til forskning av denne modellen (Bakker, mfl., 2005). I motsetning til studiet fra 2004, som kun vurderte modererende effekt som en tillegghypotese, var hovedspørsmålet i studiet fra 2005, den modererende effekten. 2005 studiet vurderte Bakker, mfl., fire mulige modererende ressurser i forhold til *arbeidsmengde, emosjonell krav, fysiske krav og arbeid – hjem vanskeligheter*. Ressursene som ble vurdert var *sosial støtte*, som instrumentell støtte fra kollegaer, *forholdet til ledelsen*, som informativ og

emosjonell støtte, *autonomi*, gjennom avgjørelse og evnefrihet, og *tilbakemeldinger* på prestasjoner. Disse ressursene ble hver seg vurdert i forhold til de ulike kravene. Resultatene viste at jobb krav var mest avgjørende for utmattelse, mens ressurser hadde størst virkning på kynisme og opplevd jobbyttelse. Sammenhengen var større for kynisme enn for opplevd jobbyttelse, noe som understøtter antagelsen om at denne dimensjonen skiller seg fra de to andre. I tillegg var det et krav som skilte seg ut. Sammenhengen mellom emosjonelle krav og kynisme var like sterk som emosjonelle krav og utmattelse. Når det gjaldt den modererende effekten, ble det gjort flere funn. I forholdet mellom arbeidsmengde og utmattelse, viste alle de fire ressursene å ha modererende effekt. Spesifisert i rekkefølgen; autonomi, prestasjonstilbakemelding og forholdet til ledelsen, og til sist, sosial støtte. I forhold til kynisme var mønsteret noe forskjellig. Emosjonelle krav hadde en modererende effekt av autonomi, sosial støtte og tilbakemeldinger. Autonomi og kvaliteten på forholdet til ledelsen virket spesielt inn på fysiske krav, mens arbeid – hjem vanskeligheter ble moderert av autonomi, ledelsesforholdet og tilbakemeldinger. I forholdet mellom arbeidsmengde og kynisme, var det kun autonomi som utpekte seg. Basert på funnene som ble gjort, ble det konkludert med at arbeidsmengde, emosjonelle krav, fysiske krav og arbeid – hjem vanskeligheter, ikke ville lede til utbrenthet, dersom den ansatte opplevde å ha autonomi, fikk tilbakemeldinger, hadde sosial støtte og et godt forhold til ledelsen. I tillegg ble det konkludert med at forskjellige ressurser vil virke forskjellig inn på de ulike kravene, og at dette bør vurderes i forhold til forskjellige typer av arbeid (Bakker, mfl., 2005).

Ut fra det som nå er skrevet i forhold til JD-R modellen og forholdet mellom ressurser og krav, kan det virke som modellen i sterkere grad, enn da den ble publisert for første gang, vektlegger et interaksjonsforhold mellom variablene, og at ressurser vil ha en modererende effekt på krav. Dette er også i samsvar med antagelser fra den tidligere nevnte meta-analysen til Lee og Ashforth (1996), hvor det ble antatt at ressurser vil kunne virke indirekte inn på effekten av krav. Blant annet gjennom sosial støtte.

En interessant bemerkning i artikkelen til Bakker mfl. (2005), som ikke har blitt nevnt i de andre artiklene i forhold til JD-R modellen, er å åpne for muligheten for at individuell karakteristikkk kan operer som en modererende faktor.

9.3.4 Forskjellen mellom JD – C modellen og JD – R modellen.

Halbesleben og Buckley (2004) viser til at JD-R modellen ikke må forveksles med Karaseks modell, JD-C, eller den senere reviderte modellen som inkluderer sosial støtte. For det første er det hevdet at Karaseks modell er mer fokusert på det interaktive forholdet mellom krav og kontroll, mens Demeroutis modell fokuserer på hvordan krav og ressurser leder til ulike prosesser og således virker inn på ulike dimensjoner av utbrenthet. JD-R fremstår derfor som en mer additiv modell (Bakker, mfl. 2003). Samtidig blir det her viktig å merke seg at det med utgangspunkt i andre studier er påpekt at det er et interaksjonsforhold mellom krav og ressurser, og ressurser kan moderere for effekten av krav. (Bakker, mfl., 2003, Bakker, mfl. 2004, og Bakker mfl., 2005). Bakker, mfl., skriver i deres artikkel fra 2005, at den modererende hypotesen av JD-R modellen er konsistent med JD-C modellen. Dette taler for at JD-R modellen ikke er ensidig i sin additive tilnærming, og vil gjennom den modererende hypotesen tilnærme seg antagelsen i JD-C modellen. I tillegg er det som vist i kapittel, 11.1.4, mulig å tolke JD-C/DCS modellen ut fra en additiv tilnærming (Van der Doef, 2000). Det kan derfor argumenteres for at det ikke er store forskjellen mellom modellene i synet på hvordan forholdet er mellom krav og ressurser eller kontroll og sosial støtte.

Om det ikke er stor forskjell i hypotesene om *hvordan* modellen virker, er det hevdet at det er en stor forskjell i forhold til *hvilke* faktorer som er med. Argumentene for at JD-R modellen er en bedre egnet modell enn JD-C/DCS modellen, er det utvidede synet på hva som er ressurser og hva som er krav (Bakker, mfl., 2005).

Dette leder over til betraktningene om at JD-R er mer utfyllende i sin forklaring av utbrenthet, og således svarer på den kritikken som er reist i forhold til sneverheten i Karaseks modell. På den ene siden, vil det at det har vært vanskelig å bekrefte JD-C empirisk, og det at JD-R modellen har fått støtte i flere studier, argumentert for at JD-R, med sitt utgangspunkt i større spesifisering med fokus på mange faktorer, er en mer egnet modell i studie av utbrenthet (Bakker, Demerouti, Verbeke, 2004, Schaufeli og Bakker, 2004). På den andre siden, er modellen forholdsvis ny av dato og det er derfor begrenset forskning tilknyttet modellen. En svakhet er at det i stor grad mangler longitudinelle

studier, noe som gjør slutninger om kausalitet vanskelig. JD-C/DCS modellen har operert som modell lengre og har flere studier å vise til (Halbesleben og Buckley, 2004).

9.4 Utbrenthet på grunn av ubalanse mellom person og jobb.

Den siste modellen som vil bli presentert er utviklet på slutten av 1990 tallet utviklet av Maslach og Leiter. De utvikling en modell av utbrenthet som fokuserte på relasjonen mellom person og jobb (Maslach, mfl., 2001). Modellen bygger på en anerkjent stressteori kalt; *Person – Environment fit Model* fra 1970 tallet, men ansees å være en spesifisert modell av utbrenthet (Halbesleben og Buckley, 2004). I tillegg bygger den på antagelser fra de tidligere nevnte modellene, JD-C, COR og JD-R. Denne modellen er relativt ny og det er lite empirisk forskning av den. Fremstillingen vil derfor være kortere enn for de øvrige modellene.

Maslach og Leiters teori om person – jobb, videre kalt *balanse-modellen*, tar sikte på å integrere individuelle og situasjonelle faktorer. Tanken bak modellen er at individet i sitt forhold med ulike sider av arbeidsmiljøet, vil danne et utgangpunkt for et godt eller dårlig samsvar, eller balanse. Maslach og Leiter refererer til dette forholdet som match eller mismatch mellom person og jobb (Leiter og Maslach, 2004, Maslach mfl., 2001). Jo større gap, eller forskjeller det er mellom person og jobb, jo større er sjansene for utbrenthet. En avgjørende bemerkning ved denne modellen er vekten som illegges det forholdet som ansatte har til sin jobb. Forholdet utgjør en form for psykologisk kontrakt. Tilpasning eller samsvar, referer derfor til den enkeltes bidrag og forventninger om en form for belønning. Forholdet baseres på seks områder ved arbeidslivet som har betydning for den ansatte, i forhold til utbrenthet og engasjement. Disse forholdene er uavhengig selve innholdet i arbeidet, det vil si at det ikke er noen yrkesspesifisering. En mismatch, eller dårlig samsvar, kan utvikles dersom en ansatt føler at forholdet ikke gir det som var forventet. Jobbkravene overgår det den ansatte kan gi, og gir mindre enn den ansatte trenger.

En annen bemerkning angående balanse-modellen er knyttet til dette forholdets betydning for utbrenthet, og konsekvenser som tilfredshet, prestasjon og ansettelsestid. Maslach mfl. (2001), hevder at andre lignende modeller har fokusert på direkte effekt av dette

forholdet på overnevnte konsekvenser. Maslach mfl. mener derimot at utbrenthet vil fungere som et mellomledd i forhold til årsakssammenhengen mellom person – jobb forholdet og nevnte konsekvenser. Hypotesen deres er at et eventuell dårlig samsvar og ubalanse leder til utbrenthet som igjen vil ha visse konsekvenser.

De ulike områdene som modellen vurderer forholdet ut i fra, bygger på de faktorene i arbeidsmiljøet som utbrenthet er satt i sammenheng med; Arbeidsmengde, kontroll, belønning, sosialt fellesskap, rettferdighet og verdier. Ansattes møte med disse faktorene, vil avhenge av individuelle faktorer som blant annet attribusjonsstil, noe som tilsier at reaksjonen vil variere og det samme vil sjansene for utbrenthet (Maslach, mfl., 2001). Et dårlig samsvar og ubalanse kan illustreres ved en nærmere gjennomgang av de seks jobbmrådene eller kategoriene.

9.4.1 Arbeidsmengde

En mismatch i forhold til *arbeidsmengde*, vises dersom den jobben som skal utføres er for stor i forhold til de ressursene som den ansatte besitter. Det kan være at det er for mye arbeid i forhold til tid, men det kan også være at arbeidet er noe den ansatte ikke har kompetanse til eller interesse i. Denne mismatchen eller ubalansen vil i hovedsak være relatert til utmattelsesdimensjonen. Men vil indirekte påvirke kynisme og opplevd jobbytelse gjennom utmattelse. Denne kategorien tilsvarer generelle krav i JD-C, COR og JD-R modellene (Leiter og Maslach, 2004, Maslach, mfl., 2001).

9.4.2 Kontroll

Kontroll over sine ressurser er den andre faktoren i modellen, og referer til opplevelsen av mangel på kontroll over eget arbeid og arbeidssituasjon. Forståelsen av kontroll er i stor grad lik foregående modeller, og viser til ansattes oppfatning av å kunne påvirke avgjørelser som influerer arbeidet deres, bestemme over hvordan arbeidet skal utføres og det å kunne ta i bruk de ressursene som ansees nødvendige for å utføre jobben. Kontroll problemer er særlig sentralt i forhold til rollekonflikter, hvor det ofte vil være uklare og motstridende krav fra andre som gjør det vanskelig å ha kontroll over sitt eget arbeid. Det

kan også være bruk av strenge regler og rutiner som hindre bruk av kreative løsninger. Resultatet er at den ansatte føler seg mindre ansvarlig for arbeidsresultatene. Det er også påpekt at mye kontroll gjennom stor grad av ansvarlighet kan skape mismatch dersom den ansatte ikke opplever å kunne imøtekomme de kravene som ansvarligheten innebærer. Resultatet av ubalanse på dette område illustreres i forhold til redusert opplevd jobbytelse (Leiter og Maslach, 2004, Maslach, mfl., 2001).

9.4.3 Belønning

Det å oppleve å få riktig og passende *belønning* for den jobben som gjøres, er også viktig for å oppnå samsvar. I det ligger det at belønning, i form av sosial, materiell eller indre motivert tilfredshet, er i samsvar med forventningene. Det hevdes at det å motta sosial belønning i form av anerkjennelse og ros, er vel så viktig som økonomisk belønning. Her kan det trekkes paralleller til betydningen av sosial støtte. Samtidig blir det påpekt at indre belønning i form av stolthet over eget arbeid og en egen tilfredshet er viktig. Dette kan relateres til betydningen av indre motivasjon. Mangel på belønning er også særlig assosiert med redusert opplevd jobbytelse (Leiter og Maslach, 2004, Maslach, mfl., 2001).

9.4.4 Sosialt fellesskap

Den fjerde ubalansen mellom en ansatt og arbeidet, er relatert til det å mangle en *tilhørighet* og *sosialt fellesskap* på arbeidsplassen. Også her blir det parallell til sosial støtte i ulike former, men også det å arbeide i grupper, og generell sosialisering på arbeidsplassen. Det som særlig fremheves er den negative effekten som langvarige konflikter kan ha på opplevelsen av positiv tilhørighet. Er det mistro og mistillit på arbeidsplassen vil de ansatte være mer opptatt av å beskytte seg selv enn å støtte hverandre (Leiter og Maslach, 2004, Maslach, mfl., 2001).

9.4.5 Rettferdighet

Det å oppleve *urettferdighet* kan også føre til en ubalanse mellom person og jobb. Urettferdighet kan relateres til hvordan arbeid blir fordelt, avgjørelser tas, belønning blir

gitt og til muligheter for kontroll. Opplevelsen av rettferdighet, er også avgjørende for sosialt fellesskap. Særlig vil det være viktig å oppleve rettferdighet fra ledelsen. I forhold til utbrenthet er det vist til to mulige påvirkninger. For det første er følelsen av urettferdighet emosjonelt belastende og vil slik sett virke utmattende. For det andre kan det lede til en kynisme i forhold til jobben (Leiter og Maslach, 2004, Maslach og Leiter, 2005).

9.4.6 Verdier

Det siste området hvor en ubalanse kan oppstå, er i forhold til konflikter mellom *verdier*. Verdier henger nært sammen med motivasjon i forhold til arbeidet, og vil ha en stor betydning i den ansattes møte med jobben.

Konflikter kan oppstå dersom det er ubalanse mellom individets verdier og organisasjonen, eller innad i organisasjonen i form av tvetydighet om å spare kostnader samtidig som det skal ytes god service. Ubalanse på dette området vil være relatert til alle de tre dimensjonene (Maslach, mfl., 2001, Maslach og Leiter, 2005).

9.4.2 Hvordan ubalanse kan oppstå

Tanken bak balanse-modellen er at utbrenthet skyldes dårlig samsvar mellom person og jobb, og at det er en ubalanse som har foregått over tid. Maslach mfl. (2001) viser til studier der det kan tyde på at område for verdier kan ha en medierende rolle i forhold til de andre områdene. En annen mulighet som blir fremstilt er at det kan være individuelle forskjeller i forhold til vurderingen av de ulike områdene. Et eksempel som blir trukket frem er at ansatte som legger mer vekt på belønning enn på verdier, vil bli mer stresset av uretteferdig belønning enn av verdikonflikter. Videre vises det til at det er uklart hvor stor ubalanse en ansatte kan tolerere uten at det vil resultere i utbrenthet. Det kan som sagt avhenge av hvilken vekt som ilegges de ulike områdene, men også av en større vurdering av områdene under ett. Det kan for eksempel være at selv om det er betydelig mismatch mellom personen og arbeidsmengden, så kan det tolereres dersom det er stor likevekt i forhold til de andre områdene. Det har ikke vært mange studier som spesifikt har vurdert modellen til Maslach og Leiter, men det har vært utført studier som støtter opp under

visse aspekter av modellen. Halbesleben og Buckley (2004), viser blant annet til en studie utført i 1999, som viser at det ikke er en direkte sammenheng mellom tid på arbeidet og utbrenthet. Forholdet mellom arbeidsmengde, tid på jobben og utbrenthet viste seg å bli mediert av den ansattes preferanse for arbeidstid.

I vurderingen av hvilke overnevnte kategorier som har størst betydning for utbrenthet, påpeker Maslach og Leiter (2005), at forskningen ikke gir noe klart svar. Samtidig som det poengteres at de ulike kategoriene ikke er uavhengig hverandre. Problemer på et område kan ha sammenheng med problemer i et annet. Eksempelvis arbeidsmengde og manglende kontroll. Så selv om krav og kontroll har vist seg å spille en kritisk rolle, er det ikke gitt at disse er tilstrekkelig i utviklingen av utbrenthet. Betydningen av sosial støtte og rettferdighet kan ha en avgjørende rolle (Maslach og Leiter, 2005).

Balanse-modellen sier lite om mulige spesifiseringer mellom jobbfaktorene og de tre dimensjonene, utmattelse, kynisme og redusert opplevd jobbytelse. Dette kan skyldes at modellen er utviklet av blant annet Maslach, som anse utbrenthetsprosessen til å være en kausal sekvensiell prosess hvor utmattelse fører til kynisme som igjen vil lede til redusert opplevd jobbytelse. Samtidig må det da nevnes at Leiter anså prosessen for å være både sekvensiell og parallell og at redusert opplevd jobbytelse, utviklet seg parallelt med utmattelse. Det kan derfor påpekes at det er en svakhet ved denne modellen, som er en spesifisert utbrenthetsmodell, ikke belyser hvordan de ulike jobbfaktorene innvirker på de tre dimensjonene.

9.5 Hvilken modell er mest egnet som forklaringsmodell?

I innledning til dette kapitlet ble det vist til at modeller kan vurderes ut fra tre generelle aspekter. Det var grad av kompleksitet, generell stressmodell kontra spesifikk utbrenthetsmodell og grad av spesifisering i forholdet mellom faktorene og dimensjonene. Tabell 4 illustrerer og oppsummerer hvordan modellene, JD-C, COR, JD-R og balanse modellen til Maslach og Leiter, stiller seg i forhold til disse tre aspektene.

Tabell 4: Sammenligning av JD-C, COR og JD-R.

	I liten grad	I middles grad	I stor grad
Grad av kompleksitet i form av antall faktorer	JD-C	JD-R og Balansemodellen	COR
Generell i motsetning til situasjonsspesifikk (utbrenthet)	JD-R	COR	JD-C og Balansemodellen
Grad av spesifisering i forholdet mellom faktorer og dimensjoner	JD-C	COR og Balansemodellen	JD-R

Van Veldhoven, mfl.(2005), gjorde en sammenligningsstudie av blant annet JD-C/DCS og JD-R modellen. På bakgrunn av resultatene i studiet, ble det konkluderte med at JD-C/DCS modellen fremdeles er det beste utgangspunktet i studiet av arbeidskarakteristikk og jobbrelatert helse. Situasjons- og profesjonsspesifikke modeller, som JD-R modellen kan være fordelaktig i studier av homogene grupper. Er det variasjon i gruppen, anbefales det at en mer generell modell benyttes. Samtidig mener Van Veldhoven, mfl. (2005) at JD-C modellen heller bør forbedres gjennom blant annet å skille mellom kvantitative og kvalitative jobbkraav, og en nærmere klargjøring av kontrollbegrepet (Van Veldhoven, mfl., 2005).

JD-C modellen med sin etablerte posisjon, har nok fremdeles et fortrinn fremfor de andre modellene. Samtidig er det flere forskere som velger å bruke de mer spesifiserte modellene som utgangspunkt i sin forskning. Dette taler for en preferanse for nettopp disse modellene. Ønsket om sterkere spesifisering argumenteres også med at det gjenspeiler dagens arbeidsliv i større grad. Dagens arbeidsliv er preget av store forskjeller, og det vil derfor være forskjeller i hva som leder til utbrenthet. (Borritz, mfl., 2005). Den modellen som fremstår som en spesifisert utbrenthetsmodell, og som i tillegg spesifiserer forholdet mellom arbeids- og organisasjonsfaktorene og utbrenthetsdimensjonene, er Jobbkraav – ressurs modellen, JD-R. Om denne modellen vil fremstå som den mest egnede teoretiske modellen av utbrenthet, gjenstår likevel å se.

Når det gjelder *hvordan* arbeids- og organisasjonsfaktorene virker på utbrenthet, ble det vist til to mulig hypoteser; den additive og den modererende. Det ble vist til at modellene har tatt i bruk begge hypotesene. Det er videre antatt at den additive hypotesen har større forskningsmessig støtte enn den modererende. Samtidig er det påpekt at den modererende hypotesen er mer aktuell dersom faktorene er spesifisert, noe som også kan tale for en preferanse for mer spesifiserte modeller.

9.6 En oppsummering av arbeids- og organisatoriske risikofaktorer for utbrenthet

Den overnevnte fremstillingen av de ulike teoriene og modellene, har vist til hvilke ulike arbeids- og organisasjonsmessige faktorer som utgjør en risiko for utbrenthet.

Fremstillingen viser til et komplekst bilde, både av hvilke faktorer som er av betydning og hvordan disse innvirker på utbrenthetsprosessen. Det kan derfor være klargjørende å trekke frem de ulike faktorene hver for seg. I tillegg vil det være relevant å sette disse faktorene i sammenheng med dagens arbeidsliv, som er nevnt innledningsvis i denne oppgaven.

9.6.1 Jobbkraft og utbrenthet.

Som nevnt er det flere typer av krav som kan være relatert til stress, og som også vil være relevante i forhold til utbrenthet. Spørsmålet er om det er spesifikke krav som utpeker seg i forhold til utbrenthet kontra stress generelt. Ut fra tidligere oppfatning av utbrenthet, som noe som rammet hjelpeprofesjonene, var det fokus på det belastende aspektet knyttet til interaksjon med klienter, pasienter eller lignende. På denne måten vil emosjonelle krav stå sentralt. Med utviklingen av begrepet til å omfatte alle typer av yrker, vil det tilbakevise en påstand om at emosjonelle krav er viktigere enn andre former for krav som arbeidsmengde, tidspress eller rolle konflikter. Ovenfor ble det vist til en studie utført av Van Vegchel mfl. (2004), som argumenterte for at emosjonelle krav har fått økt betydning, på grunn av vekst innenfor servicesektoren. Dette taler for at det å skille mellom emosjonelle krav og generelle krav likevel er viktig, også utenfor de rene

hjelpeprofesjonene. Schaufeli og Enzmann (1998) sammenlignet emosjonelle krav, kalt klient-relaterte krav, med generelle jobb-relaterte krav for å se om det var noen forskjell. Resultatene fra 16 studier ble vurdert, og det ble konkludert med at generelle jobb krav korrelerte bedre med utbrenthet enn emosjonelle krav. Konklusjonen fra Schaufeli og Enzmans studie, tilbakeviser derfor en eventuell antagelse om at utbrenthet i hovedsak er et resultat av belastende interaksjonsforhold. I vurderingen av hva som eventuelt utgjør et belastende aspekt i forhold til yrker som preges av klientkontakt, ble det vist til at kvantiteten, det vil si hvor mye kontakt, var mer årsak til stress, enn type kontakt, som for eksempel det å arbeid med krevende klienter (Schaufeli og Enzman, 1998).

Ut fra gjennomgangen av generelle jobbkra, konkluderte Schaufeli og Enzman (1998) med at de kravene som korrelerte sterkest med utbrenthet, var arbeidsmengde og tidspress, altså kvantitative jobbkra. Sammenhengen var sterkere i forhold til utmattelse enn for de to andre dimensjonene. At utmattelse var den dimensjonen som sterkest korrelerte med krav, var også konklusjonen i meta-analysen til Lee og Ashforth fra 1996. En studie utført av Greenglass, Bruke og Moore (2003), i forhold til betydningen av arbeidsmengde og utbrenthet, støtter Schaufeli og Enzmans konklusjon. Samtidig viste dette studie at kvalitative jobbkra som rollekonflikt og rolletvetydighet hadde en moderat til sterk korrelasjon med utbrenthet. Rollekonflikter kan være at flere krav skal bli møtt samtidig, eller det kan være tilfeller hvor kravene er tvetydige, slik at rollene i betydningen av hva som skal gjøres, blir utydelig. Også her var det en sterkere sammenheng i forhold til utmattelse. Den dimensjonen som hadde svakest sammenheng med jobbkra generelt, var opplevd jobbytelse. I alle studiene som ble gjennomgått var jobbkraene sterkest relatert til utmattelse. Schaufeli og Enzman (1998) gir ingen forklaring på dette ut fra sine studier, men resultatet åpner for å relatere disse funnene til debatten om definisjonen av utbrenthet, og spørsmålet om utbrenthet er noe annet enn stress. På den ene siden kan det argumenteres for at dersom krav kun er relatert til utmattelse, noe som igjen er blitt betegnet som stress responsen innenfor utbrenthet, vil utbrenthet kunne sies å være det samme som generell stress. På den andre siden vil et motargument for dette kunne vise til Maslachs prosessynet i forhold til utbrenthet. Ut fra dette synet på utbrenthetsprosessen er utmattelse en respons til utenforliggende krav. kynisme er en reaksjon på utmattelsen, mens reduserte personlig ytelse eller redusert opplevd jobbytelse er en konsekvens av disse to igjen (Maslach, 2005). At krav ikke er

sterkt relatert til opplevd jobbytelse betyr ikke at utmattelse ikke vil føre til nettopp dette. En annen forklaring ble påpekt i studiet til Greenglass, Bruke og Moore (2003), om arbeidsmengde og utbrenthet. Her ble det vist til at opplevd jobbytelse ikke var påvirket av arbeidsmengde, eller av stressreaksjonen knyttet til dette. Som en forklaring på dette ble det henvist til Leiters prosess syn og forholdet mellom dimensjonene. Som nevnt mente Leiter at opplevd jobbytelse utviklet seg parallelt og uavhengig utmattelse og kynisme. Sistnevnte dimensjoner er påvirket av jobb krav, mens dimensjonen om profesjonell efficacy er ikke (Greenglass, Bruke og Moore, 2003). I tillegg er opplevd jobbytelse, som vil bli vist senere, relatert til ulike former for kontroll, og med utgangspunkt i en modererende hypotese, vil kontroll moderere for eventuell negativ effekt av krav.

9.6.2 Kontroll og utbrenthet

Ut fra Schaufeli og Enzmans (1998) studie gjennomgang, fant de at mangel på kontroll, operasjonalisert som beslutningsfrihet og autonomi hadde en negativ relasjon med utbrenthet. Ansatte som opplevde liten grad av kontroll på egen arbeidsplass, skåret høyere på målinger for utbrenthet. Samtidig ble det påpekt at korrelasjonen ikke var like sterk som mellom krav og utbrenthet. Sammenhengen var sterkest i forhold til utmattelse. Det som Schaufeli og Enzman mente var særlig interessant i forhold til denne faktoren var at i motsetning til krav og utbrenthetsdimensjonene, var det her en større sammenheng med opplevd jobbytelse. I flere av studiene ble det påpekt en sammenheng mellom manglende kontroll og denne dimensjonen (Schaufeli og Enzman, 1998). Det er også påvist sammenheng mellom kontroll og kynisme. I en studie utført av Posig og Kuckul (2003), ble det vist til at ansatte som ikke hadde noen influens over arbeidsplassen, reagerte med å distansere seg fra jobben som en respons på den manglende kontrollen.

Selv om kontroll viser en svakere sammenheng med utbrenthet enn krav, og således har en svakere direkte effekt på utbrenthet, er det fremdeles en mulighet for at kontroll kan innvirke på utbrenthet gjennom den modererende hypotesen. Kontroll kan moderere for effekten av krav, og således redusere for den direkte virkningen av krav. I de studiene hvor det er vist til at kontroll modererer for effekten av krav, har kontroll og krav blitt

operasjonalisert på en mer spesifisert måte. Studien til Mikkelsen, mfl. (2005) viste at dersom kontroll var operasjonalisert som frihet over egne evner, i betydningen kontroll over hvordan jobben skal utføres, ville det moderere for effekten av emosjonelle krav. I et arbeidsmarked hvor de emosjonelle kravene øker i takt med en vekst i service sektoren, vil dette ha stor betydning med tanke på å redusere effekten av kravene.

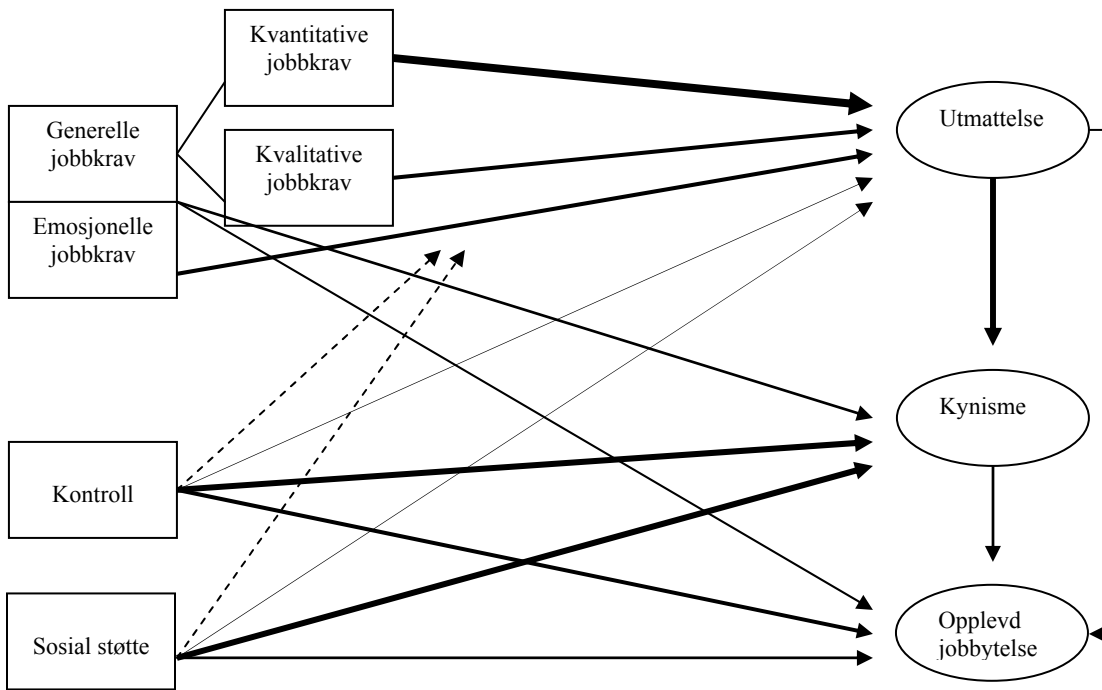
9.6.3 Sosial støtte og utbrenthet.

Sosial støtte har også vist seg å ha sammenheng med utbrenthet, selv om korrelasjonene er svakere enn ved krav (Schaufeli og Enzman, 1998). Det er særlig mangel på sosial støtte fra ledelsen som har vist seg å være en risiko for utbrenthet, mer enn manglende støtte fra kollegaer (Schaufeli og Buunk, 2003). I forhold til type støtte er det særlig blitt lagt vekt på betydningen av emosjonell støtte. I tillegg har det vært påvist en sterkere sammenheng i forhold til kynisme, enn i forhold til utmattelse eller redusert opplevd jobbytelse. En studie utført på sykepleiere under en omorganisering av et sykehus, illustrerer dette. Selv om det var stor usikkerhet i forhold til jobbsituasjonen, viste det seg at de sykepleierne som opplevde seg verdifulle og verdsatte av organisasjonen, ble mindre kyniske ovenfor arbeidet enn de som ikke følte noen sosial støtte (Schaufeli og Greenglass, 2001). Andre studier har vist til at økt kompetanse gjennom informativ støtte, bidrar til en opplevelse av å ha mer kontroll over arbeidet og således reduserer sjansene for utbrenthet (Schaufeli og Greenglass, 2001).

Overnevnte studier viser altså til en sammenheng mellom sosial støtte og utbrenthet, i forhold til kynisme, og i forhold til opplevd jobbytelse gjennom økt kompetanse. Samtidig er det gjort studier som viser at sosial støtte fra ledelsen kan føre til økt utmattelse, og på den måten ha en helt motsatt effekt (Posig og Kickul, 2003). En mulig forklaring tar utgangspunkt i den modererende hypotesen og sammenhengen mellom krav og kontroll. Dersom kravene i form av arbeidsmengde, rollekonflikt eller tidspress, er pålagt den ansatte av ledelsen, vil ledelsen oppfattes som en del av kravet og ikke som en støtte. En annen forklaring er rettet mot betydningen av at støtten er relatert til kravene. Dersom ledelsen ikke gir støtte i forhold til det som oppleves krevende, faller effekten av støtten bort (Posig og Kickul, 2003). Ut fra det som nå er skrevet om sosial støtte, tyder

det på at sosial støtte har en noe tosidig effekt. For det første kan sosial støtte virke negativt inn på utmattelse, og heller øke effekten av krav enn å faktisk redusere dem. For det andre kan det tyde på at støtte vil virke positivt inn i forhold til kynisme. I mangel av sosial støtte var det en sterkere relasjon mellom utmattelse og kynisme. På den måten vil sosial støtte virke positivt inn i forhold til hvordan den ansatte respondere på utmattelse, selv om støtten skulle virke negativt inn på opplevelsen av utmattelse (Posig og Kickul, 2003). Det er derfor poengtert at det er viktig å spesifisere støttebegrepet for å vurdere effekten på utbrenthet (Zellars og Perrewè, 2001). Det er altså flere støttende funn i forskningen for at sosial støtte er av betydning for utbrenthet. Samtidig er det, som for kontroll, varierende støtte for den modererende effekten.

Oppsummerende er det altså påvist at generelle krav, og da særlig kvantitative krav som arbeidsmengde og tidspress, har mest effekt på utbrenthet, og da særlig i forhold til utmattelse. Kontroll har vist seg å ha sterkest sammenheng med opplevd jobbytelse, og mer sammenheng med kynisme enn utmattelse, mens sosial støtte har mest effekt i forhold til kynisme. I tillegg vil det kunne være en modererende effekt av kontroll og sosial støtte, avhengig av grad av spesifisering, dog ikke samme effekt som den direkte effekten av jobbfaktorene. Figur 5 illustrert forholdet mellom arbeids- og organisasjonsfaktorene i forhold til utbrenthetsdimensjonene. Det er her valgt å fremstille emosjonelle jobbkrav som en egen faktor. Dette er gjort på bakgrunn av at denne type krav har vært særlig knyttet til utbrenthet, og særlig da i forhold til den tidlige oppfatningen av at utbrenthet forekommer i yrker hvor disse kravene er sentrale. Det at denne type krav ikke gir noen sterkere relasjon til utbrenthet enn de øvrige kravene, støtter opp om utbrenthet forekommer i alle typer yrker.



Figur 5: Viser hvordan de ulike arbeids- og organisasjonsfaktorene er relatert til utbrenthet. Graden av effekt er vist ved markering av pilene. De stiplede pilene indikerer modererende effekt.

9.6.4 De ulike arbeids- og organisasjonsfaktorene i dagens arbeidsliv og relasjonen til utbrenthet.

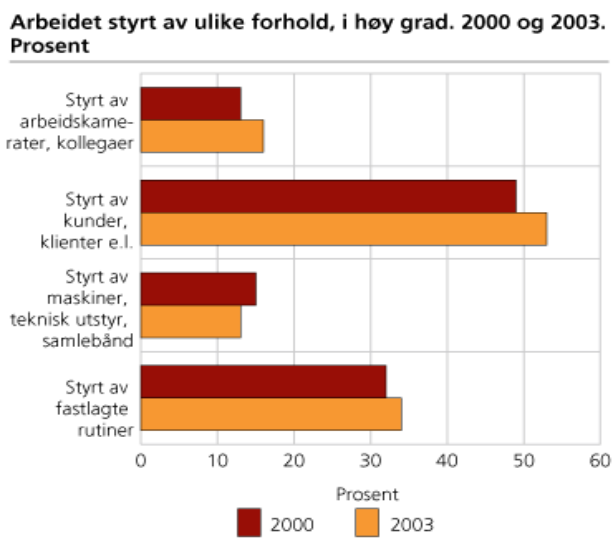
I innledningskapittelet ble dagens arbeidsliv beskrevet med flere aspekter som innebærer krevende elementer. Økende konkurranse gjennom globalisering, out-sourcing, og ansettelse i form av engasjement, innebærer resultatkrav, tidspress og evnen til hurtig omstilling. I dette ligger det også økt krav om kompetanse. I tillegg ble det påpekt at økningen innen servicesektoren innebærer større krav fra brukerne av servicen.

Arbeidsmarkedet har således flere aspekter som innebærer generelle kvantitative og kvalitative jobbkrav, i tillegg til emosjonelle krav. Ved at arbeidslivet er blitt mer kunnskapsbasert, i sammenheng med økt konkurranse, vil det medføre en vekst i stadig spesialiseringer og kompetanseheving for å kunne møte disse utfordringene. Det å inneha spesifikk kompetanse, kan for de ansattes del, medføre større grad av medbestemmelse og innflytelse over arbeidet og over jobben i helhet. I tillegg vil økt kompetanse kunne medføre til økende delegering av ansvar (Torp, 2005).

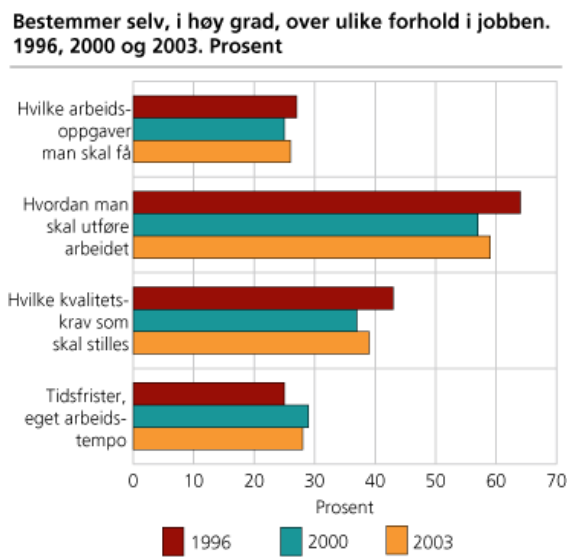
Det kan således synes som at det nye arbeidslivet på mange måter gir muligheter for økende grad av kontroll over egen arbeidssituasjon. Likevel er det flere studier utført i Europa som indikerer at den økende grad av kontroll som arbeidstakere opplevde på begynnelsen av 1990 tallet, har stagnert i overgangen til ett nytt millennium. En undersøkelse utført i 2001 viste at 2/3 av arbeidstakerne rapporterte at de hadde liten eller ingen kontroll over eget arbeid (Mikkelsen mfl., 2005).

Statistisk sentralbyrå har gjort en levekårsundersøkelse om arbeidsmiljø. Tabellene 5, 6 og 7, viser noen resultater fra denne undersøkelsen. Funnene gjort her er basert på en spørreundersøkelse foretatt i perioden 1996 -2003. Tabell 5 og 6, viser at arbeidstakere i mindre grad enn tidligere opplever at de kan bestemme over hvordan de skal utføre arbeidet sitt og hvilke kvalitetskrav som stilles til jobben. Det er en økning i andelen av de som oppgir at de opplever at arbeidet er styrt av kollegaer og fastlagte rutiner. I tillegg er det en tendens til at mangel på selvstyring i forhold til klienter/kunder/elever, oppleves som et økende belastende aspekt ved jobben. Det går også frem av tabellen at det eneste arbeidsområdet som ansatte opplever som mindre styrt, er i forhold til teknisk utstyr, samlebånd og maskiner. Dette vil igjen henge sammen med utviklingen bort fra de mer industrialiserte yrkesgruppene i retning av tjenesteytende yrker.

Tabell 5: Hentet fra SSB, 2004: Arbeidsmiljø, levekårsundersøkelse.

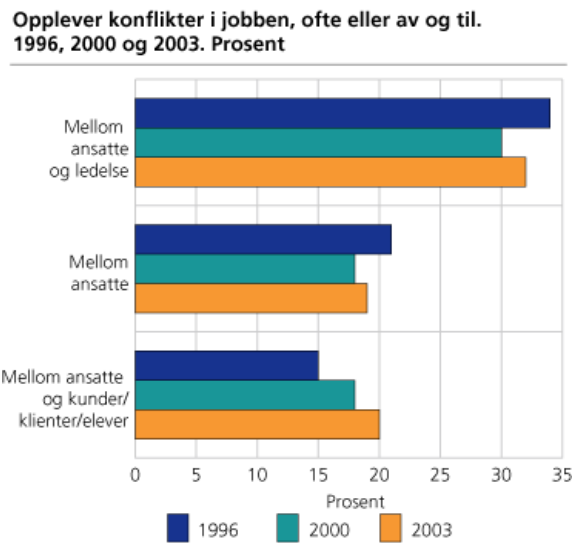


Tabell 6: Hentet fra SSB, 2004: Arbeidsmiljø, levekårsundersøkelse



Tabell 7 viser at ansatte som opplever konflikter i jobben, har økt. Dette gjelder i hovedsak konflikter med kunder/klienter/elever. Samtidig er andelen som opplever konflikter med ledelsen fremdeles stor. 3 av 10 ansatte rapporterte at de ofte eller av og til opplever konflikter med ledelsen. 4 av 10 svarer at de opplever negative reaksjoner og uvilje fra ledelse og kollegaer dersom de kommer med kritiske synspunkter på arbeidsforholdene. Økende grad av konflikter vil utgjøre kvalitative krav ved jobben. I tillegg vil det være nærliggende å anta at det vil være mindre grad av sosial støtte under slike forhold.

Tabell 7: Hentet fra SSB, 2004: Arbeidsmiljø, levekårsundersøkelse.



Det at konfliktene øker, kan også sees som et resultat av at arbeidet i større grad er rettet mot andre, som kunder klienter eller brukere, og det at arbeidet ofte er organisert i teamarbeid.

Arbeidslivet i dag innebærer altså flere krevende aspekter, og som sagt er generelle krav forbundet med utbrenthet. I forhold til den generelle veksten innenfor servicesektoren, skulle det kunne tilsi at det er en særlig økning av emosjonelle krav, men som påpekt ovenfor, er det ikke funnet noen større sammenheng mellom utbrenthet og emosjonelle arbeidskrav enn for generelle jobbkrav. Likevel vil de kravene som er spesifikke for servicesektoren være er del av de generelle kravene og således være med på å tilsi at det er en økning i krav generelt. Krav er som sagt særlig relatert til utmattelse. Undersøkelsen fra Statistisk sentralbyrå viser at ansatte opplever lite kontroll, noe som vil tilsi økt sjanse for redusert opplevd jobbytelse. Videre vil økende grad av konflikter, og således antatt mindre sosial støtte, øke sjansene for at ansatte vil oppleve kynisme. På grunn av manglende kontroll og sosial støtte vil da heller ikke kunne være noen modererende effekt i forhold til kravene. På bakgrunn av hva som nå ansees som risikofaktorer i arbeids- og organisasjonssammenheng, og de beskrivelsene som er av dagens arbeidsliv, vil en nærliggende slutning være at sjansene for utbrenthet har økt.

Med denne slutningen som utgangspunkt vil det da være interessant å se nærmere på hvilken betydning individuelle forskjeller har på utbrenthet, og om disse forskjellene eventuelt vil påvirke effekten av arbeids- og organisasjonsfaktorene.

10.0 PERSONLIGHETSFAKTORER OG UTBRENTHET

Dette kapitelet er ment å gi en nærmere vurdering av individuelle faktorer i forhold til utbrenthet. Som det ble nevnt innledningsvis i kapitel.. , har betydningen av individuelle faktorer som *personlighet*, kommet særlig i fokus de senere årene, og det er denne voksende trenden som er temaet i dette kapitelet. Individuelle faktorer som demografiske forhold vil således bli holdt utenfor. En spesifisering i forhold til hvilke personlighetstrekk som influerer og hvordan influeringen skjer, vil kunne gi en mer presis forklaring i forhold til hvorfor utbrenthet oppstår (Houkes, mfl.2001, Houkes, mfl. 2003).

Betydningen av personlighetsfaktorer har hatt en omdiskutert rolle innenfor forskningen av stress generelt. Litteraturen har anerkjent at forhold ved personen vil innvirke på stress- og utbrenthetsprosessen. Samtidig er forskningen og litteraturen rundt dette, er kritisert for å være for generell og for lite spesifikk i forhold til dette temaet (Brief, 1988, Houkes, mfl. 2001, Houkes, mfl. 2003). Brief (1988) argumenterte allerede på slutten av 1980 tallet for at stresslitteraturen har fokusert for ensidig på betingelser ved jobben i forhold til stressrelaterte reaksjoner, og at det nå er viktig å fokusere på individuelle karaktertrekk. Dette er også konklusjonene i den tidligere nevnte meta-analysen til Lee og Ashforth (1996), som avslutter sin artikkel med at videre forskning i sterkere grad i fremtiden bør vurdere betydningen av personlighetskarakteristikker. Dette støttes også opp av Iverson, mfl. (1998) som mener årsaksmodellene for stress og utbrenthet, mangler individuelle faktorer, og at det bør få større oppmerksomhet fra forskningen. Når det gjelder utbrenthet spesifikt, har forskningen på individets rolle vært særlig uklar.

Halbesleben og Buckley (2004), påpeker blant annet i sin artikkel at personlighetsvariabler har hatt en sterkere status innenfor stressforskning generelt enn innenfor forskning på utbrenthet. Den tidlige forskningen på utbrenthet fokuserte hovedsakelig på faktorer i omgivelsene som predikerende for utbrenthet.

Forskingstrenden var rettet mot arbeid og organisasjonsmessige faktorer gjennom 1980- og 90 tallet. De individuelle faktorene som ble vurdert, var hovedsakelig demografiske av karakter (Richardsen, 2002). Den senere tiden har det i midlertidig vært et skift innenfor utbrenthetslitteraturen på dette området (Halbesleben og Buckley, 2004).

I forhold til diskusjonen om personlighetsfaktorer i stressforskningen generelt og utbrenthet spesifikt, vil igjen de to problemstillingene stå sentralt. For det første vil det være viktig å vurdere nærmere *hvilke* personlighetstrekk (personlighetsfaktorer) som er relevante. For det andre vil det da være nærliggende å spørre seg om *hvordan* de gjør seg relevante, i forhold til hvordan de innvirker på utbrenthetsprosessen.

10.1 Hvilke personlighetsfaktorer er av betydning for utbrenthet.

Mange studier er blitt kritisert for å ha en noe vilkårlig utvelging av personlighetsvariabler. Det har vært lite utvikling og testing av hypoteser i forhold til spesifikke faktorer, noe som har medført at det er vanskelig å spesifisere hvilke personlighetsvariabler som er av størst betydning (Houkes, mfl. 2001). Målet i forhold til å vurdere personlighetsvariabler, er å komme frem til stabile personlighetstrekk som kan anees å ha en kausal rolle i forhold til stress og utbrenthet. Schaufeli og Enzman (1998) har i en gjennomgang av utbrenthetsstudier som har hatt fokus på personlighetsvariabler, trukket frem de personlighetskarakteristikkene som forekom hyppigst. Det ble konkludert med at den variabelen som best korrelerte med utbrenthet, var *nevrotisisme*. Det ble vist til at denne personkarakteristikken innebærer en emosjonell ustabilitet, usikkerhet og negativ innstilling, noe som gir en sårbarhet for psykologisk stress (Schaufeli og Enzman, 1998).

Nevrotisisme inngår i den såkalte *Big Five* modellen, som inndeler personligheten i fem dimensjoner eller personlighetstrekk. I tillegg til *nevrotisisme*, inkluderer modellen, *ekstrovertsjon*, *åpenhet for opplevelser*, *omgjengelighet* og *samvittighetsfullhet*. Individets personlighet består av høye og lave skårer på disse dimensjonene, og henspeler til relativt stabile personlighetstendenser (Rones, 2002). The Big – Five har hatt stor forskningsmessig oppslutning, og blitt generalisert gjennom ulike målinger og i forhold til ulike kulturer (Judge, mfl, 2002).

I organisasjonssammenheng har denne modellen blitt brukt som utgangspunkt for å se nærmere på sammenhengen mellom personlighet, jobbkarakteristikk og forskjellig arbeidsatferd som trivsel og jobbprestasjon. (Se Blant annet Judge, mfl, 2002, Van der Berg og Feij, 2003). I forhold til stress og utbrenthet har personlighetstrekkene blitt studert for eventuell korrelasjon med utbrenthetsdimensjonene (Roness, 2002).

I forhold til de ulike dimensjonene, har det særlig vært en sterk sammenheng mellom nevrotisisme og utmattelse. Den dimensjonen som har vist en mer uklar korrelasjon, er redusert opplevd jobbytelse. Denne dimensjonen har heller ikke vist noen sterkere korrelasjon med nevrotisisme enn med de andre dimensjonene i Big Five (Schaufeli og Enzman, 1998). En mulig forklaring på dette har sammenheng med argumentet om at opplevd jobbytelse (profesjonell efficacy) reflekterer mer den ansattes personlighet, enn en reaksjon til stressfulle hendelse.

Et begrep som er forbundet med nevrotisisme, er *negativ affektivitet*, med forkortelsen, NA. NA refererer til en generell tendens til å oppleve negativ affekt i forhold til seg selv, andre og verden generelt (Schaufeli og Enzman, 1998). Houkes, mfl., (2002) omtaler NA begrepet som en nyere variant av nevrotisisme begrepet, og påpeker at nevrotisisme ofte er blitt brukt som operasjonalisering av NA. Höge og Büssing, (2004), antyder at NA er et overordnet og videre begrep, og at blant annet nevrotisisme vil inngå i NA begrepet. Schaufeli og Enzman (1998), derimot, omtaler NA som en mulig tredje variabel som kan innvirke på nevrotisisme, så vel som på utbrenthet, og synes således å anse de to begrepene som atskilte. Det kan derfor virke noe uklart om NA og nevrotisisme er det samme. George og Brief (2004), viser til at det foreligger en diskusjon i litteraturen om likheten og forskjellen mellom disse begrepene, uten at det har resultert i noen konklusjon. At det foreligger en likhet mellom de to er det enighet om, og det har medført at enkelte forskere har hevdet at nevrotisisme bør endre navn til NA, da dette begrepet i større grad reflekterer at det dreier seg om affeksjonstendenser. Andre har konkludert med at NA er selve kjernen til nevrotisisme, men at nevrotisisme er noe mer (George og Brief, 2004). Det kan derfor synes som at denne diskusjonen er langt fra over, uten at det er videre tema i denne sammenheng.

I det følgende vil begrepet NA bli vurdert nærmere. Dette begrepet blir da også hyppig brukt som personlighetsvariabel i forhold til stress- og utbrenthetslitteraturen (Cooper,

2000, Semmer, 2003, Beehr og Bowling, 2005). Men som overnevnte diskusjon indikerer, vil studier og litteratur som omtaler nevrotisisme i forhold til stress og utbrenthet, også være relevant.

10.1.1 Negativ affektivitet (NA) som personlighetskarakteristikk

Ideen om NA som en stabil personlighetstrekk, ble fremmet av Watson, Clark og Tellegen på begynnelsen av 1980 tallet (Levin og Stokes, 1989). På bakgrunn av gjennomgang av flere studier knyttet til personlighet og betydningen av subjektive emosjonelle erfaringer, ble det vist til en korrelasjon mellom flere negative emosjoner som irritasjon, angst, depresjon og nervøsitet, og disse affektive tilstandene var komponenter i en mer generell personlighetskarakteristikk. Denne personlighetskarakteristikken ble kalt, negativ affektivitet, og ble beskrevet som, *”.. a general factor of subjective distress and subsumes a broad range of aversive mood states.”* (Watson, 1988, s.1020). NA kan således defineres som *”.. individual differences in negative emotionality and self – concept.”* (Brief, 1988:194).

Definisjonene av NA henviser således til subjektive forskjeller i forhold til temperament, humør og kognitiv orientering (Levin og Stokes, 1989). En personlighetsbeskrivelse, i forhold til NA, vil vise til personer som blir lett stresset i ulike situasjoner og som ofte vil føle situasjoner og hendelser som frustrerende og følelsesmessig belastende. I tillegg vil disse personene ofte ha en mer pessimistisk holdning til fremtiden. De vil i sterkere grad fokusere på det som er negativt i omgivelsene, og særlig i situasjoner som er tvetydig. I tillegg vil de ha en tendens til å overvurdere risikofaktorer (Levin og Stokes, 1989). Det sentrale er at den negative affektive opplevelsen og vurderingen, er uavhengig av en objektiv vurdering av situasjonen eller hendelsen. Selv i situasjoner som mangler tydelige objektive stressfaktorer, vil NA personer kunne oppleve stress og ubehag. Det konkluderes derfor med at personer med NA som fremtredende personlighetstrekk, vil oppleve mer stress i livet generelt, sammenlignet med personer hvor NA ikke er spesielt fremtredende (Brief, 1988). NA ansees som en stabil personlighetskarakteristikk, og tvillingstudier har vist en genetisk influens i forhold til affektive disposisjoner (Thoresen, mfl., 2003, George og Brief, 2004). Samtidig betyr ikke det at NA i seg selv er

fullstendig stabil. Det er blant annet vist til reduksjon av NA gjennom kognitive restruktureringsprogram (Spector, mfl, 2000). Dette er viktig å ha i bakhodet når NA som personlighets variabel vurderes, og særlig med tanke på eventuelle tiltak for utbrenthet.

NA omtales også som en personlighetsdimensjon, og med det menes at en person kan ha høy, eller liten grad av denne karakteristikken. Liten grad av NA tilsier en tendens til å være rolig, emosjonelt avbalansert, selvsikker og mindre fokusert på dagliglivets frustrasjoner. Der høy NA har en positiv korrelasjon med en variabel, vil lav NA gi en tilsvarende negativ korrelasjon.

Vurdering av høy eller lav NA, skjer gjennom skalering av skårer med måleinstrument. Det er utviklet flere slike måleinstrumenter, og et som har fått stor oppslutning ble utviklet av Watson, Clark og Tellegen (1988), og kalt *PANAS; The Positiv and Negativ Affect Schedule*. De studiene som vil bli trukket frem for å illustrere NA i forskningen, har alle brukt PANAS som måleinstrument.

Et viktig poeng når det gjelder NA, er at det tidlig i forskningen på denne personlighetskarakteristikken, ble poengtert at NA ikke var en måling for psykologisk helse. Høy NA behøver ikke bety at vedkommende ikke opplever en tilfredshet med livet (Levin og Stokes, 1989). Dette kan sees i sammenheng med at NA inngår i en modell av affektiv personlighetsbeskrivelse. Den andre dimensjonen i denne modellen er *positiv affektivitet; PA*. PA henviser til en aktiv, entusiastisk og selvbestemmende involvering med omgivelsene (Watson, mfl., 1988). I sammenligning av dimensjonene i *Big – five*, vil PA korrelerer med *ekstroversjon* (Thoresen, mfl., 2003). Det poengteres således at PA og NA er uavhengige dimensjoner (Watson, 1988, Watson, mfl. 1988). Dette tilsier at en personlighetsbeskrivelse vil innebære vurdering av både NA og PA, og at en høy skåre på NA ikke nødvendigvis indikerer lav skåre på PA. En indikasjon på at det er uavhengige dimensjoner, er studier som viser at PA og NA korrelerer med ulike variabler. NA er vist å ha sammenheng med stress og helseplager, mens PA er relatert til blant annet sosial engasjement (Watson, 1988). I visse studier i forhold til stress og utbrenthet, er likevel både NA og PA vurdert. (Se blant annet Iverson, mfl., 1998 og Thoresen, mfl., 2003). Viktigheten av å vurdere PA kan sees i sammenheng med blant annet betydningen av engasjement og selvbestemmelse, som PA relateres til, og om det kan gi en robusthet i forhold til utbrenthet. Da hovedvekten av litteraturen og forskningen i forhold til stress og

utbrenthet, har tatt utgangspunkt i at NA, og ikke PA, er den variabelen som har størst sammenheng med stress, vil fokuset i denne sammenheng, derfor bli viet NA som variabel i forhold til utbrenthet.

En siste merknad når det gjelder NA som begrep, er at det kan brukes både som en generell personlighetskaraktistikk, men at det også kan brukes om en mer kortvarig tilstand, i betydningen av flyktige svingninger i humøret (Watson, 1988, Watson, mfl., 1988). NA som en tilstand viser til selve opplevelsen av affeksjonene som er nevnt ovenfor, eksempelvis frustrasjon, stress, nervøsitet og angst. Når det gjelder NA som en mer generell karakteristikk, vises det som nevnt til en konsistent opplevelse av de negative emosjonene (Thoresen, mfl., 2003). NA, i betydningen av personlighetstrekk, vil også innvirke på humøret i ulike situasjoner, og således gi en tilstand av NA. Når det gjelder NA som variabel i stressforskningen, har de fleste studier fokusert på NA som en stabil personlighetskaraktistikk, og NA som tilstand nevnes ikke. Thoresen mfl., (2003) mener at rollen til NA som både trekk og tilstand, bør komme tydeligere frem i forskningen, da de begge kan være av stor betydning. I denne sammenheng vil NA begrepet relateres til den stabile personlighetsbeskrivelsen.

Det er også viktig å påpeke at NA som begrep, vil være relatert til flere variabler som eksempelvis depresjon. Samtidig vil det være umulig å finne en personlighetskaraktistikk som kun er relatert til utbrenthet. Dette kan igjen henge sammen med glidende overganger som det nettopp er mellom utbrenthet som begrep, og andre lignende begrep, som nettopp depresjon. Likevel kan et nærmere fokus på NA bidra til en mer presis forståelse av hvorfor utbrenthet oppstår. Den affektive tendensen og kognitive stilen, vil influere hvordan individer erfarer og evaluere sin jobb. Spørsmålet blir nå hvordan NA innvirker på utbrenthetsprosessen.

10.2 Teoretiske betraktninger rundt personlighetsvariablene rolle i stressforskningen.

Hvordan personlighetsfaktorer, her NA, innvirker på stressprosessen generelt og utbrenthet spesielt, har som nevnt vært et omdiskutert tema. De to hypotesene om hvordan NA innvirker på utbrenthet, vil, som for vurderingen rundt arbeids- og organisasjonsfaktorene, dreie seg om en additiv og/eller en interaksjons – modererende effekt om forholdet mellom NA, arbeids- og organisasjonsfaktorer og utbrenthet (Houkes, mfl, 2001, Houkes, mfl, 2003). Den *additive hypotesen* anser både jobbvariabler og personlighetsvariabler til å ha en direkte og selvstendig uavhengig effekt på utviklingen av stress og utbrenthet. Ut fra *interaksjons – modererende hypotese*, vil personlighetsvariablene innvirke på jobbvariablenes effekt i forhold til stress. Det er altså en hypotese med antagelsen om at visse personlighetskarakteristikker vil gjøre noen ansatte mer sensitive for visse jobbkarakteristikker. Effekten av jobbkarakteristikkene vil derfor avhenge av personlighetsvariablene. Betegnelsen *modererende* kan virke misvisende ut fra antagelse om modererende viser til reduksjon av en annen effekt. I vurderingen av om NA, som risikofaktor, påvirker effekten av arbeids- og organisasjonsfaktorer, vil det være i betydningen av om utbrenthet øker. Det vil altså ikke være snakk om en redusert effekt, men en forsterkning av effekten av arbeids- og organisasjonsfaktorene i forhold til utbrenthet. Betegnelsen modererende blir likevel ofte brukt som illustrasjon for interaksjonshypotesen (Houkes, 2001).

Disse to hypotesene og NA sin rolle innenfor stress og utbrenthet, har fått varierende støtte i forskningen (Beehr og Bowling, 2005). I det følgende vil det først bli vist til noen teoretiske betraktninger i forhold til betydningen av personlighetsvariabler generelt og NA spesifikt, når det gjelder forskningen.

I *Journal of Organizational Behavior*, (2000), ble det skrevet en serie med artikler som drøftet hvilken rolle personlighetsvariabler som NA, hadde og burde ha i stressforskning. Disse artiklene nevner ikke utbrenthet eksplisitt, men vil likevel være relevant som teoretiske betraktninger.

Cooper (2000) innleder diskusjonen med å vise til at hovedvekten av forskningen har vurdert NA som en faktor som vil influere de selvrappoterende målingene av jobb stressorer og jobbstress. Et slikt syn kan forklares ut fra at individer med høy NA har en tendens til å rapportere høyt nivå av mistilpassning og negative emosjoner, selv i tilfeller der det ikke foreligger noen objektive stresskilder. En slik tendens vil derfor virke forstyrrende inn på målingene, og det har medført til at NA ofte ble en kontrollert variabel i studier av jobbstress. Spector, mfl. (2000) følger opp diskusjonen, og er kritisk til den rollen som NA har fått i forskningen, og argumenterer for at NA burde ansees som en substansiell faktor i stressprosessen. De mener det er feil å anse NA som en forstyrrende faktor i forhold til måling av jobbkarakteristikk og jobbstress. Dersom NA skal ha en rolle som en forstyrrende faktor, vil det si at det NA ikke kan ha noen direkte effekt på stressprosessen, ei heller være en faktor som eventuelt blir påvirket av stressprosessen. Spector mfl., mener det er umulig, og heller ikke ønskelig å komme frem til en objektiv måling av stress, da det er det oppfattede nivået av stresskildene og stress som måles. NA vil derfor ha en substansiell betydning i forhold til stress, og kan derfor ikke ansees å være en forstyrrende faktor som bør kontrolleres.

Spector, mfl. (2000) viser til flere mulige mekanismer som kan forklare hvordan NA kan påvirke jobbstressorer og jobbstress. Stressorer blir her brukt som en felles betegnelse på stresskilder i arbeidet. Den første mekanismen er *persepsjon*. Det betyr at personer med høy NA, gjennom persepsjon, har en tendens til å oppfatte verden mer negativt. Ansatte med høy NA vil derfor oppfatte sine jobber mer negativt, og vurdere jobben til å inneha flere negative aspekter. Det de ansatte rapporterer i ulike målinger er nettopp deres persepsjon av omgivelsene, og i følge Spector mfl, er disse persepsjonene i like stor grad influert av NA som av objektive jobbkarakteristikker. Den andre mekanismen kalles *hyper – responsiv mekanismen*. Spector mfl. viser her til en mulighet for at individer med høy NA er mer sensitive til omgivelsene, slik at de vil få en overdreven stressreaksjon. Under de samme objektive omgivelsene, kan ansatte med høy NA reagere raskere og sterkere enn ansatte med lav NA. Denne mekanismen antyder at ansatte med høy NA ikke nødvendigvis oppfatter omgivelsene ulikt, men at reaksjonen er annerledes. Relasjonen mellom stressorer og stress vil våledes være sterkere på grunn av den hyper-responsive mekanismen. Dette henger sammen med antagelsen om at affektive disposisjoner er tendensen til å oppfatte positive og negative emosjoner som respons til

omgivelsene. *Seleksjonsmekanismen* er en tredje mulige forklaring på relasjonen mellom NA, stressorer og stress. Spector, mfl viser til en hypotese om at ansatte med høy NA ofte befinner seg i jobber som har mindre grad av autonomi og fleksibilitet. Liten autonomi og fleksibilitet er som nevnt tidligere ansett å kunne lede til stress. En fjerde mekanisme viser til en mulighet for at NA gjennom sin omgang med omgivelsene *skaper stressorer*. Som eksempel vises det til muligheten for at ansatte med høy NA, oftere kommer i konflikter med andre på jobben, eller at de har dårligere tidsdisponering i forhold til arbeid som skal være gjort. På den måten vil NA ansatte produsere objektive stressorer. Dette er særlig sentralt i forhold til sosiale stressorer som konflikter og mangel på støtte. Litteratur i forhold til depressiv og nevrotisk atferd, viser også at andre har en mer negativ holdning til slik atferd. En femte mekanisme som Spector mfl. trekker frem er *kausaltitet*. Denne henviser til en mulighet for at et høyt nivå av jobbstressorer vil øke NA. Jobben påvirker i så tilfelle personlighetskarakteristikken. Selv om det antas at NA er relativt stabil, er de variablene som opererer som indikatorer for NA, som angst og depresjon, influert av jobbrelaterte stressorer.

Disse mekanismene i forhold til NA, er ment å vise til ulike mulige relasjoner mellom NA som personlighetsvariabel, jobbkarakteristikk og stress. Spector, mfl.(2000) konkluderer med at det er feilaktig å anse NA som en bias i stress forskningen. Ved en kontrollering av NA vil korrelasjonen mellom jobbkarakteristikkene og jobb stress kunne bli undervurdert. Spector, mfl (2000), avslutter derfor sitt innlegg i denne debatten med å understreke at den videre forskningen bør sterkere vektlegge den substansielle rollen til personlighetsvariabler generelt, og NA spesielt. Disse ulike mekanismene vil bli illustrert i kapitlet 13.2.1, i forbindelse med en empirisk vurdering av disse.

Roy A. Payne (2000), skrev en respons til Spector mfl. sin artikkel. Payne er enig i at NA bør ha en sterkere rolle innenfor forskningen, men han mener debatten rundt NA som forstyrrende eller substansiell faktor er uklar. Spector, mfl. (2000) kritiserte Payne for å kontrollere for NA i en tidligere studie. Payne svarer kritikken med å vise til at hans intensjon i tidligere studier var å vurdere NA som en medierende faktor, det vil si hvordan jobbkarakteristikk innvirker på NA som igjen påvirker stress, og at det ikke er det samme som å anse NA som en forstyrrende faktor. Payne mener at effekten av NA kun kan ansees som en forstyrrende faktor dersom målingene er ment å representere et

objektivt nivå av stress, og at det sjelden er tilfelle innenfor stressforskning. Payne argumenterer for at det er viktig å vite til den affektive meningen av jobbkrav. Det som kan oppleves som kilde til stress for noen kan for andre være forbundet med tilfredshet. Payne kan forstås dit hen at han argumenterer for at NA kan ha en modererende rolle, men at han anser distinksjonen mellom NA som en forstyrrende og substansiell faktor, som uklar.

En annen respons til Spector mfl, kommer fra Timothy A. Judge, mfl. (2000). I motsetning til Spector, mener Judge, og hans kollegaer, at NA kan være både en substansiell og forstyrrende faktor samtidig. De mener at NA, gjennom *persepsjonsmekanismen* kan være en forstyrrende faktor i forhold til måling av stresskilder og stress. I følge Judge mfl, er de uenig med Spector mfl, i at det ikke er mulig å snakke om objektiv stresskilder eller objektiv stress. NA vil korrelere med forskjellen mellom det virkelige objektive nivået av stressfaktorene og den subjektive vurderingen av disse. Som illustrasjon vises det blant annet til at NA korrelerer med rapportering av helseproblemer, men er ikke relatert til objektive målinger av helse (Se blant annet studier utført av Watson, 1988). Judge mfl. konkluderer derfor med at NA kan innvirke på målinger av objektive stresskilder og stress. Samtidig stiller de spørsmål i forhold til hvilken type forstyrrende faktor NA representerer, og de argumenterer for at det er viktig å skille mellom typer av forstyrrelser, som positive eller negative. Er det slik at NA er en negativ forstyrrelse som representerer en urealistisk negativ persepsjon av omgivelsene, noe som fører til høyere rapportering av stress? Dette er et syn som ofte er blitt hevdet i forhold til vurdering av NA. En annen mulighet som Judge med flere viser til, er at individer med høy NA mangler positiv persepsjon som de med lav NA har, noe som gjør at de ser omgivelsene mer negativt, men mulig også mer realistisk. Det vises til at enkelte studier har vist at individer med høy NA, blokkerer for positive hendelser, noe som har ført til en hypotese om at det ikke er en overfokusering på negative hendelser, men at det er fravær av påvirkning fra positiv stimuli. Judge, mfl, eksemplifiserer positiv forstyrrelser gjennom bruk av *selv - bedrag*; en tendens til å se seg selv i et positivt lys, og unngå informasjon som virker truende for selvbilde. Selv – bedrag, vil derfor føre til at ansatte unngår å ta inn over seg negative stimuli, noe som vil føre til en underrapportering av det reelle nivået av stresskilder og stress. Individer som skårer høyt på NA, vil i mindre grad bruke selv - bedrag, noe som vil føre til høyere rapportering av

stress, men som også vil kunne være en mer realistisk måling i forhold til å komme frem til en objektiv vurdering av jobb stresskilder og jobbstress. Judge mfl. (2000), avslutter derfor med at det er viktig at den videre forskningen vurderer effekten av positive, så vel som negative bias i forhold til personlighetsvariabler når det gjelder stress forskningen. De konkluderer med at de er enig med Spector mfl, i at NA ikke statistisk skal kontrolleres i forskningen. Samtidig påpeker de at NA har en viktig substansiell forstyrrende effekt som medierende faktor i forhold til selvrappoterer.

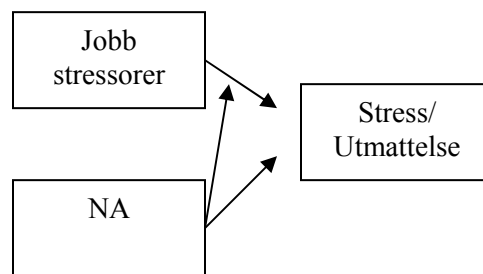
Som en oppsummering når det gjelder overnevnte artikler er det faktum at de fremstiller et komplekst bilde av NA som personlighetsvariabel innenfor stressforskningen. Alle tre artiklene viser til at NA bør få en sterkere posisjon, og bør vurderes som en substansiell faktor, uavhengig om effekten er å regne som direkte, modererende eller medierende. Samtidig som alle forfatterne visere til behovet for mer forskning rundt effekten til NA. Neste kapittel vil vise til hvordan NA er blitt vurdert innefor stressforskningen generelt og utbrenthet spesielt, på bakgrunn av de antagelsene som kom frem i overnevnte artikler.

10.2.1 Empirisk vurdering av rollen til NA i relasjon til jobbkarakteristikk og jobbstress.

En studie utført av Höge og Büssing, (2004), hadde som hensikt å vurdere nærmere hvilken rolle personlighetsvariabler har i forhold til jobbkarakteristikk og jobbstress. De tok utgangspunkt i ulike modeller som fokuserte på direkte, modererende og medierende effekt mellom variablene, og vurderte det med utgangspunkt i flere av mekanismene som Spector, mfl.(2000) skisserte i overnevnte artikkel. En medierende effekt henviser til at en faktor virker gjennom en annen i påvirkning av stress. I dette tilfelle, om jobbfaktorer påvirker NA som så virker inn på stress. Dette innebærer en vurdering av kausalitetsmekanismen. Höge og Büssing, mener at disse mekanismene kan være mulige forklaringer på hvordan flere typer personlighetskarakteristikk innvirker på forholdet mellom jobb stresskilder og jobb stress. De kan derfor tolkes som basis mekanismer for vurdering av influensen til alle de personlighetsvariablene som har vist seg å ha statistisk korrelasjon i forhold til stresskilder og stress, som for eksempel selv

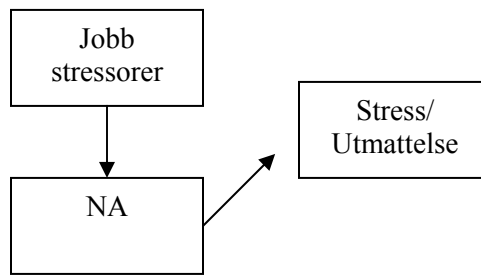
efficacy. Böge og Büssing har blant annet valgt å se nærmere på NA. På bakgrunn av at NA er den personlighetsvariabelen som er valgt ut i denne sammenheng, vil kun resultatene i forhold til denne variabelen bli diskutert. Samtidig bør det nevnes at stressvariabelen i dette studie, blant annet er basert på måling av utmattelse etter en tysk versjon av MBI. Studiet kan derfor tolkes dit hen at resultatene også kan relateres til utbrenthet, selv om dette ikke uttales direkte. En slik vurdering vil igjen avhenge av definisjonen på utbrenthet, og hvordan utbrenthet er målt. Selv om utmattelsesdimensjonen er en del av operasjonaliseringen av stressbegrepet i denne sammenhengen, er ikke kynisme og opplevd jobbyttelse nevnt. Noe som gir et dårligere grunnlag for å bruke disse resultatene i forhold til utbrenthet, ut fra Maslachs definisjon. Likevel vil dette studie gi en bredere forståelse for vurdering av NA i stressprosessen generelt, og vil i så måte kunne spesifiseres nærmere i forhold til utbrenthet. NA ble målt ut fra PANAS.

Den første modellen Höge og Büssing skisserer, illustrert i figur 6, vurderer den direkte/additive effekten av variablene jobbkarakteristikker og NA i forhold til stressvariabelen. Samtidig ble en interaksjon mellom jobbkarakteristikkene og NA integrert i modellen. Dette ble gjort for å vurdere en eventuell modererende effekt, noe som kan indikere en *hyper – responsive* mekanisme. Som nevnt vil det si at de med høy NA vil være mer sensitive til stresskilder i omgivelsene, noe som fører til en sterkere relasjon mellom stresskilder og stressreaksjonen.



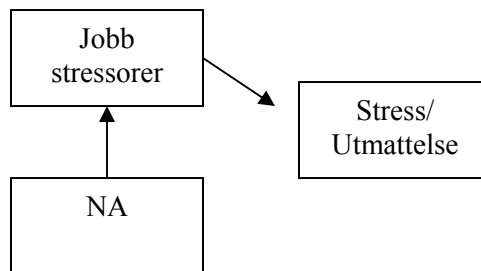
Figur 6: Viser additiv- og modererende (hyperresponsiv) effekt.

Figur 7 illustrerer den andre modellen som var rettet mot kausalitet mekanismen, og vurderte den medierende effekten av NA. Det vil si om jobbkarakteristikk innvirker på NA som igjen vurderes i forhold til stress.



Figur 7: Viser medierende (kausaltet) effekt.

Den tredje modellen vurderer hvordan NA innvirker på jobb stressorene og stress, gjennom *persepsjons-*, *seleksjons-*, og *stressor-skapermekanismen*. Forskjellen til den første modellen er at her vil NA påvirke stresskildene. Illustrert i figur 8.



Figur 8: Viser persepsjons-, seleksjon- og stress-skapende mekanismer

I forhold til den tredje modellen, skriver Höge og Büssing at for å skille mellom disse tre mekanismene, er det viktig å vurdere objektiv informasjon om jobb karakteristikken. Det kan derfor synes som Höge og Büssing, er mer av samme oppfatning som Judge, mfl (2000). Der det ble poengtert at det var viktig å finne de objektives stresskildene, for å kunne vurdere den subjektive innvirkningen. Studien ble utført på ansatte ved et sykehus med forskjellige jobber. Arbeidsmengde utgjorde stresskilden. Stress ble blant annet målt ut fra utmattelsesdimensjonen i en tysk versjon av MBI-GS. Sammenligning mellom modellene ble utført på bakgrunn flere statistiske stianalyser, blant annet "Chi square" – testen., "Adjusted goodnees-of-fit index" (AGFI) og "Root-mean-square error of approximation" (RMSEA).

Ved bruk av MBI og utmattelsesdimensjonen vises det her til utbrenthet, uten at det blir nevnt eksplisitt, men det må igjen påminnes at de andre dimensjonene ikke er nevnt, og at det således kan diskuteres i hvilken grad dette studiet kan relateres til utbrenthet i sin helhet.

Resultatene av studien til Höge og Büssing, ga støtte til at modell 1, med vurdering av den additive effekten, har best tilpasning til data. Det betyr at NA påvirker stress utmattelse uavhengig av jobbstressorene. Interaksjonen mellom NA og jobbstressorene var ikke signifikant, og det ble derfor ikke påvist noen modererende effekt av NA. Det kunne således ikke påvises at forholdet mellom jobbstressorer og stress var noe sterkere for ansatte med høy NA enn for de med lav NA. Studie ga derfor ingen støtte til den *hyper-responsive mekanismen*. Videre ble det heller ikke påvist støtte for en medierende effekt og kausalitetsmekanismen, som var utgangspunktet for den andre modellen. I vurderingen av perspesjon-, seleksjon-, og stressor-skapende mekanisme, ble det heller ikke funnet signifikant støtte for denne modellen. Samtidig må det nevnes at den siste modellen som vurderte betydningen av NA som influens på stresskildene, ikke skilte mellom de tre mekanismene. Det kan derfor ikke gjøres noen slutning for de tre mekanismene separat.

Hovedkonklusjonen fra Höge og Bussings studie var således at NA har en additiv effekt på stress/utmattelse, uavhengig jobbstressorene, men det var liten støtte til antagelsen om at NA moderer for forholdet mellom jobbstressorene og stress/utmattelse. Samtidig poengteres det at det ikke kan konkluderes noe sikkert i forhold til dette, blant annet fordi studie består av et relativt lite utvalg, noe som kan innvirke på måling av modererende effekt. Betydningen av studie design og utvalg for vurdering av den modererende effekten av NA er også poengtert i et studiet utført av Barsky mfl. (2004). Her ble det heller ikke påvist modererende effekt av NA, men det ble konkludert med at dette kunne skyldes mangel på longitudinelle design og det var et for lite utvalg til å fange opp en slik interaksjon.

Som nevnt er ikke studiet til Höge og Büssing et eksplisitt studie av utbrenthet. Studiet er valgt i denne sammenheng fordi de har brukt utmattelse som stressfaktor, og kan således vise til utbrenthet. I tillegg tar dette studiet utgangspunkt i de ulike mekanismene som ble skissert i den teoretiske betraktningen til Spector (2000), og vurderer disse mekanismene empirisk. Studiet belyser således viktige aspekter i forholdet mellom NA og utbrenthet.

Houkes mfl. (2001) og (2003), har utført to studier som eksplisitt er ment å måle utbrenthet. Disse studiene tar utgangspunkt i Janssen mfl. (1999), og spesifisering som ble gjort i forholdet mellom jobbkarakteristikk og ulike arbeidsrelaterede variabler, som utmattelse. Janssen mfl. (1999) mente at de jobbkarakteristikkene som var sterkeste knyttet opp mot utmattelse, var arbeidsmengde og sosial støtte. Utmattelse ble plukket ut av Janssen mfl. (1999), som en representativ variabel i forhold til utbrenthet, ved at denne variabelen er av mange ansett som kjerne komponenten i utbrenthet. Houkes mfl. (2001, 2003), utvidet derfor overnevnte teoretiske antagelse og vurderte det i sammenheng med personlighetsvariabler. Dette studie er således eksplisitt relatert til utbrenthet, men da kun i forhold til utmattelse.

I forhold til valg av personlighetsvariabel, viste Houkes, mfl (2001, 2003) til Schaufeli og Enzmann (1998), og deres vurdering av NA som en viktig personlighetsvariabel i forhold til utbrenthet. I begge studiene fra 2001 og 2003, var fokuset å se nærmere på om, og eventuelt hvordan NA innvirket på forholdet mellom arbeidsmengde, sosial støtte og utmattelse.

I studiet fra 2001, ble tre mulige forklaringsmodeller på forholdet mellom de tre variablene, NA, jobbkarakteristikk og utmattelse, testet. Den første modellen var en *basis modell* som kun inkluderte arbeidskarakteristikk i form av arbeidsmengde og sosial støtte, og utmattelse. Den andre modellen var en *additiv modell*, og inkluderte et direkte forhold mellom NA og utmattelse, i tillegg til relasjonene mellom arbeidsmengde, sosial støtte og utmattelse. Den tredje modellen, var lik den andre modellen, men inkluderte et interaktivt forhold mellom variablene, og var derfor en *modererende modell*. Tre hypoteser ble utledet. For det første ble det antatt at NA har en additiv effekt på utmattelse. For det andre at NA modererer forholdet mellom arbeidsmengde og utmattelse, i den forstand at jo høyere nivå av NA, jo sterkere vil forholdet mellom arbeidsmengde og utmattelse være. For det tredje at NA modererer forholdet mellom sosial støtte og utmattelse. Jo høyere NA, jo sterkere er forholdet mellom manglende sosial støtte og utmattelse. Målingen av de tre variablene, ble blant annet gjort på bakgrunn av PANAS for NA og MBI-GS for utmattelse. I forhold til arbeidsmengde ble dette vurdert ut fra skalering av kvalitative og kvantitative krevende aspekter ved jobben,

som å arbeide under tidspress, og hardt eller anstrengende arbeid. Som for studiet til Höge og Bussing (2004), ble ulike statistiske stianalyser brukt å sammenligne modellene.

Resultatet av studiet viste at den *additive modellen* hadde best tilpasning til data. Både i forhold til *basis modellen*, men også i forhold til den *modererende modellen*. De konkluderte derfor med at NA hadde en additiv, positiv effekt på utmattelse. Den første hypotesen ble derfor bekreftet. Derimot ble det ikke funnet støtte for de to andre hypotesene, om at NA har en modererende effekt på forholdet mellom arbeidsmengde, sosial støtte og utmattelse. Resultatene er i så måte sammenfallende med funnene til Höge og Bussing (2004).

En begrensning i forhold til studie til Houkes, mfl. fra 2001, er den manglende muligheten til å trekke kausale slutninger på bakgrunn av studiets tverrsnitt design. Det kunne derfor ikke påvises at NA virket inn på utmattelse, og ikke omvendt. Den kritikken ble fulgt opp i Houkes mfl. studie fra 2003. Gjennom en longitudinell studiedesign, åpnet muligheten seg for å sterkere kunne vurdere den kausale sammenhengen. Utførelsen av dette studiet, i forhold til hypoteser og målinger, er i stor grad lik som for det overnevnte studie fra 2001. Fokuset i studiet var å teste den eventuelle additive og modererende effekten av NA. I tillegg inkluderte dette studiet en hypotese om at personlighetskarakteren influerte på utmattelse, og ikke omvendt.

Resultatene fra dette studiet ga støtte til at NA hadde en longitudinell direkte og additiv effekt i forhold til utmattelse, altså sammenfallende funn som for de to overnevnte studiene. Det funnet som skiller seg ut i dette studie, er at det her ble påvist en modererende effekt av NA på forholdet mellom arbeidsmengde og utmattelse. Det ble dog ikke påvist en modererende effekt i forholdet mellom sosial støtte og utmattelse. På bakgrunn av disse resultatene ble det derfor konkludert med at dette studiet ga støtte til hypotesen om at ansatte med høy NA, har større sjanse for å bli emosjonelt utmattet av jobbstressorene, enn de med lav NA. Det ble trukket paralleller til Sectors mfl. (2000) sine antagelser i forhold til NA. Den modererende effekten av NA kan forklares gjennom den hyper – responsive mekanismen, som tilsier at ansatte med høy NA vil reagere sterkere, på stimuli, her arbeidsmengde. Denne antagelsen tilsier at ansatte med høy NA ikke nødvendigvis oppfatter forskjellig men at responsen er forskjellig.

Når det gjelder hypotesen om den kausale sammenhengen mellom NA og utmattelse, var det støtte for denne i det longitudinelle studie. NA påvirker utmattelse, og ikke omvendt. (Houkes, mfl., 2003).

Hva er det med dette studiet, kontra de to andre, som gjør at det her ble konkludert med at NA har en modererende effekt? Som nevnt ovenfor i studie til Höge og Büssing (2004), ble det vurdert som en svakhet i deres studie at utvalget var lite, noe som gjorde det vanskelig å konkludere sikkert i forhold til den manglende modererende effekten. I studie til Houkes mfl., fra 2003, hvor modererende effekt ble funnet, var utvalget vesentlig større, enn i studiet til Höge og Büssing (2004) og Houkes, mfl. (2003). Bruk av større utvalg kan tale for en bedre testing av den modererende effekten.

10.2.2 Konklusjoner på bakgrunn av overnevnte teori og empiri.

De teoretiske betraktningene og empiriske resultatene viser til betydningen av NA som en viktig personlighetsvariabel i studie av stress og utbrenthet, og det påpekes at betydningen av NA som en substansiell faktor i stress og utbrenthetslitteraturen er viktig for å få et mer fullstendig bilde av faktorene i utbrenthetsprosessen (Beehr og Bowling, 2005). De ulike hypotesene og mekanismene viser et komplekst bilde for hvordan NA kan innvirke på prosessen. Resultatene fra de overnevnte studiene viser en sammenheng mellom høy NA og utmattelse. Til tross for inkonsistente funn i forhold til den modererende effekten av NA, er det likevel en viss støtte til antagelsen om at NA innvirker på effekten av arbeids- og organisasjonsfaktorer.

Samtidig er det viktig å understreke at studiene som er brukt kun har brukt utmattelse som faktor for utbrenthet. I forhold til vurderingen av utbrenthet som bestående av tre dimensjoner, vil det derfor kunne stilles spørsmålsteget til overnevnte studiers relevans. Effekten av NA i forhold til kynisme og redusert opplevd jobbytelse ikke er vurdert. Samtidig kan det hevdes at utmattelse, som det første stadiet i prosessen mot utbrenthet, vil kunne føre til en reaksjon av kynisme og redusert opplevd jobbytelse, og således

knytte NA indirekte til de to andre dimensjonene. Teorien og forskningen i forhold til relasjonen mellom NA og utbredthet som et flerdimensjonalt begrep er mangelfull. På bakgrunn av at den vitenskaplige forståelsen av utbredthet hovedsakelig anser begrepet til å være flerdimensjonalt, bør forskningen ta dette i betraktning når NA vurderes i forhold til utbredthet.

11.0 ÅRSAKER TIL UTBRENTHET – EN KONKLUSJON

Generelt innenfor organisasjonspsykologien, har det vært en omstridt debatt som fremdeles pågår, når det gjelder betydningen av individet i møte med jobben og hva som virker inn på hva. Den sosialpsykologiske retningen har fokusert på faktorer i situasjonen som avgjørende for ansattes atferd og reaksjoner i arbeidslivet (Staw og Cohen-Charash, 2005). Med tanke på at utbrenthetsforskningen har sitt utgangspunkt innenfor den sosialpsykologiske forskningstradisjonen, vil det således være naturlig at kvantitative og kvalitative jobbkrav har hatt en mer fremtredende rolle fremfor de individuelle faktorene når det gjelder årsaker til utbrenthet.

Til tross for økende forskning på individuelle faktorene som NA, er det likevel en stor enighet i utbrenthetslitteraturen om at hovedårsakene til utbrenthet, er og blir ulike forhold i og ved arbeidet. Utbrenthet er således fremfor alt et sosialt problem (Maslach, mfl., 2001). Likevel er det viktig å påpeke at person og miljø inngår i en kompleks interaksjon, noe som tilsier at det er viktig å vurdere ulike personlighetstrekk og hvordan de eventuelt innvirker på utbrenthetsprosessen. Videre forskningen bør således i større grad fokusere på interaksjonsforholdet mellom person og miljø når det gjelder stress generelt og utbrenthet.

12.0 KRITISKE BEMERKNINGER TIL DEN EMPIRISKE FORSKNINGEN AV UTBRENTHET

Med utgangspunkt i at dette er en gjennomgang av relevant teori og empiri av utbrenthetsforskning, vil det være vesentlig å se nærmere på kvaliteten av den forskningen som er gjort.

Som nevnt i kapitelet om den historiske utviklingen, gikk forskningen fra å være mer kvalitativ i natur på 1970 tallet til å bli mer kvantitativ på 1980- og 1990-tallet. I tillegg var det en generell økning i den empiriske forskningen. Likevel har kvaliteten av forskningen vært et. Schaufeli og Enzman (1998:73) skriver;” *Despite the impressive quantity of empirical publications the quality is often questionable.*” De henviser til en gjennomgang foretatt av Kilpatrick i 1989. Denne gjennomgangen viser at av 200 studier, var 90 % basert på surveys, 96 % hadde seleksjonssvakheter, 88 % brukte et ikke-randomisert utvalg, og 89 % hadde et engangs design. I tillegg var responsraten relativ lav i alle studiene, med et gjennomsnitt på 66 %. I boken ”*Professional burnout*”, fra 1993, som er gjennomgang av forskningen så langt, avslutter med et kapittel om hvordan forskningen bør tilrettelegges i fremtiden. Det påpekes at det er et stort behov for mer objektive målinger av utbrenthet for å sikre validiteten bedre. Det ble videre vist til et prekært behov for longitudinelle studier. Dette for i større grad å kunne si noe om årsakssammenhengen og selve prosessen. Til tross for gjennomgangen foretatt i 1989 og føringene som ble reist i ”*Professional burnout*”, 1993, påpeker Schaufeli og Enzman (1998), at forskningen på slutten av 1990 tallet led under de samme kvalitative begrensningene som den tidligere forskningen. Hva ligger egentlig i disse begrensningene?

Det som kjennetegner bruk av survey i forskningen, er at det i hovedsak referer til innsamling av ofte begrenset mengde data fra et relativt stort antall individer (Robson, 1993). Dette innebærer ofte en bruk av selvrappporterende måleteknikker, og særlig da i form av standardiserte spørreskjemaer (Cozby, 1997). Hensikten er å få en oversikt over noe, som forekomsten av utbrenthetsdimensjonene eller forholdet mellom variabler, som jobbkrav og utbrenthet. Survey er ofte tverr-snitt studier, som fokuserer på et gitt fenomen på et gitt tidspunkt.

Det vesentlige i slike studiedesign, er at utvalget, det vil si de individene som er med i studie, er representative for hele gruppen studie er rettet mot, altså populasjonen. Populasjonen i forhold til utbrenthet i arbeidslivet, vil da være da være alle yrkesaktive som er i et arbeidsforhold. Dette innebærer at utvalgsmetodene er utført på en måte som sikrer at studieresultatene er representative for hele populasjonene. Mangel på representative utvalg gjør det vanskelig å generalisere resultatene fra det aktuelle studie. Det at utvalget ikke er randomisert betyr at utvelgelsen er tilfeldig i form av at det er lite omtanke i forhold til valg av respondenter. Det kan være at respondentene har visse særtrekk som er karakteristisk for dette utvalget men ikke for populasjonen i helhet. I forhold til utbrenthet kan det blant annet føre til noe Schaufeli og Enzman (1998) kaller for ”healthy worker effect”. Det innebærer en underestimering av utbrenthet, fordi de som deltar i studiene er de som faktisk er i arbeid eller har en kapasitet til å delta, mens de som lider under alvorlig utbrenthet faller utenfor. Ved bruk av survey er det derfor viktig at utvelgelsen skjer på en måte som sikrer en optimal representering av populasjonen.

Et annet viktig kvalitets kriteri ved survey, er responsraten. Responsraten viser til hvor mange prosent av utvalget som faktisk fullfører studie. Dette er viktig for å kunne vurdere hvor mye usikkerhet som er heftet ved resultatet. De respondentene som ikke fullførere, kan varierer fra de som fullførere på mange måter, noe som vil gjøre det vanskelig å gjøre en generalisering på bakgrunn av studie (Cozby, 1997). Lav responsrate kan medføre at visse faktorer ikke blir rapportert nettopp fordi de ikke blir fanget opp. Eksempelvis kan det være at de som har et stort tidspress i jobben, ikke ønsker å delta, og på den måten vil ikke tidspress bli tilstrekkelig kartlagt.

I forhold til at det i hovedsak er blitt brukt selvrappoterende data, er det viktig å være klar over svakhetene dette innebærer. For det første stiller dette store krav til utformingen av spørreskjema. Schaufeli og Enzman (1998), poengterer faren for ”triviality trap”, og viser til at dette særlig gjelder der hvor det er overlapping av innholdet i forhold til operasjonalisering av ulike faktorer. Blant annet at arbeidskrav ofte er operasjonalisert med et identisk innhold som målingen av utmattelse. Dette kan illustreres ved at utbrenthet har vist seg å være sterkere relatert til selvrappoterende målinger enn til mer

eller mindre objektive indikatorer som arbeidsmengde, fysiologisk helseplager, sykefravær og jobb utførelse (Schaufeli og Enzman, 1998).

Gitt at kvaliteten på selvrapporingen er god, er det likevel en sikring av validiteten å ha flere typer av studiemetoder.

Det ble også poengtert behovet for mer longitudinelle studier. Som nevnt har det vært en overvekt av tverr-snitt studier. Disse baserer seg på korrelasjoner mellom variabler på et gitt tidspunkt. Det vil derfor være vanskelig å kunne påvise noen sikker utviklingen av utbrenthet og årsakssammenheng mellom faktorer. De årsakene som er fremstilt er derfor basert på korrelasjon mellom relevante faktorer og utbrenthet. Bruk av longitudinelle studier vil i større grad kunne sikre bedre grunnlag for kausale slutninger. De senere år har det dog vært en større satsning på longitudinelle studier. Blant annet utføres dette nå i Sverige og Danmark (Hallsten, mfl., 2002 og 2005, Borritz, 2005).

Videre er det viktig å poengtere at mye av den empirien som er brukt til å belyse teoretiske aspekter av utbrenthet, i vesentlig grad tar utgangspunkt i generell stress forskning. Dette gjelder særlig i forhold til forskningen på årsakene til utbrenthet. Dersom utbrenthet ansees som noe annet stress, er det viktig å vurdere validiteten av denne forskningen i forhold til utbrenthet som et spesifikt og avgrenset fenomen. Dette henger igjen sammen med viktigheten av det teoretiske rammeverk i vurderingen av de metodiske aspektene ved utbrenthetsforskning. Til tross for at det har vært et fokus på etablering av teorier, er det fremdeles ingen felles enighet om det teoretiske rammeverket. Forskningen har også i utgangspunktet vært lite teoribaserte (Schaufeli og Enzman, 1998). Dette gjør det vanskelig å basere slutninger om kausalitet ut fra deduktiv resonnering, noe som igjen gjør det vesentlig at metodiske prosedyrer sikrer valide slutninger, gjennom blant annet longitudinelle studier. En sterkere fokusering på et felles teoretisk rammeverk er påpekt av blant annet Shirom (2005), å være en av de viktigste oppgavene innenfor utbrenthetsforskningen fremover.

13.0 SAMMENFATNING OG AVSLUTTENDE KOMMENTAR

Temaet for denne oppgaven har vært utbrenthet som begrep og fenomen. To problemstillinger ble presentert, *hva er innholdet i det teoretiske begrepet "utbrenthet" og hva er årsakene til at utbrenthet oppstår?* Siktemålet har således vært å belyse disse problemstillingene, gjennom relevant teori og empiri. I denne avslutning vil det ikke bli gitt noen detaljert oppsummering. Hva som ligger i det teoretiske begrepet, og hva som utgjør en risiko for utbrenthet har blitt drøftet og oppsummert underveis i oppgaven. Her vil hovedlinjene av fremstillingen bli trukket frem. På bakgrunn av innledningens beskrivelser av arbeidslivet og antalgelsene om at utbrenthet er et økende problem, vil denne oppgaven avslutte med noen betraktninger rundt tiltak.

13.1 Utbrenthet som begrep og fenomen – en oppsummering

I tiden etter at utbrenthet ble etablert som vitenskaplig begrep på 1970 tallet og frem til i dag, har begrepet gjennomgått substansielle endringer. Fra å være et fenomen som var antatt å ramme ansatte i såkalte hjelpeyrker, er det i dag en generell oppfatning av at utbrenthet forekommer innenfor alle typer av yrkesprofesjoner. Utmattelse anses å være kjernen i begrepet. I tillegg er det rimelig stor konsensus om at utmattelse over tid vil føre til utvikling av en kynisk holdning til arbeidet. Videre er det en antagelse om at opplevelsen av utmattelse og kynisme til arbeidet, vil føre til en redusert opplevd jobbytelse, men her er det større usikkerhet enn for de to andre dimensjonene. Utbrenthet ansees således som en prosess som skjer over tid, hvor utmattelse er den første reaksjonen på utenforliggende krav i omgivelsene. Samtidig er det vanskelig å konkludere med at det er en kausal sammenheng mellom dimensjonene, og at utmattelse nødvendigvis vil føre til kynisme. I forhold til avgrensning mot lignende begrep som stress og depresjon, har synet på utbrenthet som flerdimensjonalt ugjort en vesensforskjell i denne sammenheng. I tillegg antas det at utbrenthet i motsetning til stress, er en kronisk tilstand, og at utbrenthet og depresjon skiller seg i forhold til konteksten. Utbrenthet er relatert til arbeidssammenheng, mens depresjon er uavhengig kontekst. Til tross for teoretiske og empiriske vurderinger som støtter opp om at

utbrenthet er et eget begrep og fenomen, er det ikke utarbeidet noen anerkjente diagnosevurderinger.

I forhold hvilke arbeids- og organisasjonsfaktorer som er årsaken til utbrenthet, er det enighet om at det er forskjellige aspekter ved et arbeid som kan utgjøre det utenforliggende kravet. Det er likevel tydelig at arbeidsmengde og det å arbeide under tidspress over tid, er det kravet som utgjør størst risiko for utbrenthet. I visse tilfeller kan kontroll og sosial støtte virke modererende for effekten av krav, men det er usikkerhet knyttet til hvordan og i hvilke situasjoner disse ressursene vil ha denne effekten. Det er også antatt at personlighetskarakteristikk som negativ affektivitet, kan gjøre noen mer sårbare for utbrenthet, men også her er det for lite sikkerhet til å trekke noen slutninger om at ansatte med høy NA vil være mer utsatte for utbrenthet enn andre.

Det som synes som å være hovedkonklusjonen på denne oppgaven, er nettopp det at det er mye usikkerhet knyttet til utbrenthet som begrep og fenomen. Mye av denne usikkerheten kan forklares ved at forskningen på dette område er relativ ny, og at det har tatt tid å etablere seg i den vitenskapelige sammenheng. I tillegg er mye av det empiriske grunnlaget for teoriene basert på studier som i utgangspunktet ikke har hatt utbrenthet som forskningsfokus. Det at forskningen nå er mer spesifisert i forhold til utbrenthet, i tillegg til at det gjøres mer forskning i internasjonal sammenheng, kan gjøre at det skapes større klarhet rundt utbrenthet som begrep og fenomen.

13.2 Betydningen av den teoretiske begreps- og årsaksavklaringen for tiltak

På bakgrunn av det som er fremkommet i forhold til hva er utbrenthet er og hva det skyldes, vil det legge føringer for hva som ansees som effektive tiltak mot utbrenthet. Det betyr for det første at en en- eller flerdimensjonal definisjon vil ha et ulikt utgangspunkt med tanke på tiltak. Med en flerdimensjonal oppfatning av utbrenthet vil nødvendigvis det innebære at tiltakene må ta alle dimensjonene i betraktning for å vurdere effektiviteten av mulige tiltak. For det andre vil forklaringsmodellene med sine ulike

faktorer og hvordan de innvirker på utbrenthetsprosessen, gi forskjellige føringer for tiltaksarbeidet. Eksempelvis vil et utgangspunkt i JD-R modellen innebære en antagelse om at utmattelse vil reduseres ved en reduksjon av jobbkrav, mens endringer i kynisme og opplevd jobbyttelse vil avhenge av tiltak rettet mot ressursene.

Til tross for de teoretiske og empiriske føringene for tiltak, så er det lite gjenspeiling av dette i den faktiske forskningen. Det er et paradoks, at det til tross for omfattende fokus på utbrenthet som et stort og økende problem i arbeidslivet, har vært forbausende lite forskning på, og evaluering av, tiltak for å redusere utbrenthet. (Halbesleben og Buckley, 2004, Maslach, mfl. 2001). Behovet for dette ble allerede fremstilt av Schaufeli, mfl (1993). Likevel er dagens forskning mangelfull. Det gis ingen forklaring på dette i litteraturen av utbrenthet, men det kan antas å ha sammenheng med at forskningen i hovedsak har satt søkelys på å dokumentere hva utbrenthet *er* og hva som *leder til* utbrenthet. En effektiv forebygging og reduksjon av utbrenthet forutsetter nødvendigvis adekvat forståelse av selve fenomenet.

I hovedsak har forskningen fokusert på tiltak på individnivå, i form av stressmestring og avslapningsteknikker (Schaufeli og Buunk, 2003). Maslach, mfl. (2001). Dette er igjen et paradoks med tanke på at utbrenthetsforskningen har vurdert arbeid og organisasjonsforhold som hovedårsak til utbrenthet. Maslach, mfl. (2001), mener at dette skyldes blant annet filosofiske årsaker som individets ansvarliggjøring, i tillegg til mer pragmatiske hensyn, som at det er billigere og enklere å endre individet fremfor en arbeidsplass. Det er også viktig å poengtere at det er svært lite av tiltakene som er spesifikke for utbrenthet. I stor grad er tiltakene generelle for stress og arbeidstrivsel (Schaufeli og Enzman, 1998)

Det er likevel viktig å påpeke at det er en generell oppfatning i utbrenthetslitteraturen, at utbrenthet *kan* forebygges og behandles ved å innføre tiltak rettet mot risikofaktorene (Maslach, 2001, Richardsen, 2002). Det er ikke slik at utbrenthet er et uunngåelig fenomen, eller at det ikke lar seg påvirke, når det først er inntruffet. Likevel har det altså vært svært begrenset med forskning på tiltak mot utbrenthet, og de tiltakene som i hovedsak har vært utført har basert seg på individuelle forebyggings og behandlingsopplegg. Med tanke på at situasjonsfaktorene er de som er best dokumentert

som årsak til utbrenthet, kan det være nærliggende å konkludere med at det er et uhensiktsmessig gap mellom forskningsdokumenterte årsaker og tiltak i praksis.

En reduksjon av dette gapet er av flere hevdet å være avgjørende for videre arbeid med utbrenthetstiltak (Falkum, 2003, Maslach, 2001, Richardsen, 2002 og Roness, 2000). Det vises til at et av problemene i dag er at det ikke er god nok kommunikasjon mellom forskerer på den ene siden og brukere av forskningsresultatene på den andre siden. Dette resulterer i at det i liten grad tas i bruk resultater fra utbrenthetsforskningen, når lederer, konsulenter og klinikerer skal arbeide med oranisasjonsutvikling og strategisk planlegging. Det bør derfor i større grad prioriteres forskning som er forankret i næringslivet, og det bør her settes i gang tiltak som er forankret i teoretiske modeller og empiri. I tillegg bør det prioriteres mer omfattende og langvarige studieprosjekter som vurderer organisatoriske tiltak ved hjelp av aksjonsforskning (Falkum, 2003, Richardsen, 2002). En slik tilnærming vil være gunstig for arbeidslivet med tanke på at utbrenthet ansees som et økende problem, men også for forskningen som på den måten for en bedre utprøving av sin teori.

LITTERATURLISTE

Aluja, A., Blanch, A. og García, L.F. (2005). Dimensionality of the Maslach Burnout Inventory in school teachers: A study of several proposals. *European Journal of Psychological Assessment*, Vol. 21(1), 67-76.

Ashforth, B.E. og Lee, R.T. (1997). Burnout as a process: Commentary on Cordes, Dougherty and Blum. *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18, 703-708.

Bakker, A.B., Demerouti, E., Euwema, M.C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 10(2), 170-180.

Bakker, A.B, Demerouti, E og Verbeke, W. (2004). Using the Job Demands – Resources model to predict burnout and performance. *Human Resources Management*, Vol. 43, nr. 1, 83-104.

Bakker, A.B, Demerouti, E., Taris, T.W., Schaufeli, W.B. og Schreurs, P.J.G (2003). A multi analysis of the Job Demands – Resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, Vol. 10(1), 16- 38.

Barsky, A., Thoresen, C.J.Warren, C.R. og Kaplan, S.A. (2004). Modeling negative affectivity and job stress: A contingency-based approach. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 915-936.

Barth, E., Bratskog, B. Hægeland, T. og Raaum O. (2005). Nye avlønningsformer. I H. Torp (red). *Nytt arbeidsliv. Medvirkning, inkludering og belønning*, 55-74. Oslo: Gyldendal Akademiske.

Beehr, T.A. og Bowling, N.A. (2005). Hardy personality, stress and health. I C.L. Cooper (red.), *Stress medicine and health. Second Edition*, 193-211. Boca Raton, Florida: CRC Press.

- Bekker, M.H.J., Croon, M.A. og Bressers B. (2005). Childcare involvement, job characteristics, gender and work attitudes as predictors of emotional exhaustions and sickness absence. *Work and Stress*, 19(3), 221-237.
- Borritz, M., Bültmann, U., Rugulies, R., Christensen, K.B., Villadsen, E. og Kristensen, T.S. (2005). Psychosocial work characteristics as predictors for burnout: Findings from 3-year follow up of PUMA study. *Journal of Occupational Environmental Medicine*, Vol. 47(10), 1015-1025.
- Bouman, A.M, Te Brake, H. og Hoogstraten, J. (2002). Significant effects due to rephrasing the Maslach Burnout Inventory's personal accomplishment items. *Psychological Reports*, 91, 825-826.
- Brenninkmeyer, V., Van Yperen, N.W. og Buunk, B.P. (2001). Burnout and depression are not identical twins: Is decline of superiority a distinguishing feature? *Personality and Individual Differences*, Vol. 30, Iss. 5, 873-880.
- Brief, A.P., Burke, M.J., George, J.M., Brian, S. og Webster, J. (1988). Should negative affectivity remain an unmeasured variable in the study of job stress? *Journal of Applied Psychology*, Vol. 73(2), 193-198.
- Burke, R.J. og Richardsen A.M. (2001). Psychological burnout in organizations: Research and intervention. I R.T. Golembiewski (red.), *Handbook of organizational behavior. Second edition, revised and expanded*, 327-365. New York: Marcel Dekker.
- Buunk, B.P., Zurriaga, R., Peirò, J., Nauta, A. og Gosalvez, I. (2005). Social comparison at work as related to a cooperative social climate and individual differences in social comparison orientation. *Applied Psychology: An International Review*, 54 (1), 61-80.
- Buunk, B.P., Ybema, J.F., Gibbons, F.X. og Ipenburg, M. (2001). The affective consequences of social comparison as related to professional burnout and social comparison orientation. *European Journal of Social Psychology*, 31, 337-351.

Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. I W.B Scaufeli, C. Maslach og T. Marek (red.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*, 135-151. Washington, DC: Taylor & Francis.

Clark-Carter, D. (2004). *Quantitative psychological research: A student`s handbook*. Hove: Psychology Press.

Cooper, C.L. (2000). Point/Counterpoint: Introduction: A discussion about the role of negative affectivity in job stress research. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 21, 77.

Cordes, C.L., Dougherty, T.W. og Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. *Journals of Organizational Behavior*, Vol. 18, 685-701.

Cozby, P.C. (1997). *Methods in Behavioral Research*. California: Mayfield Publishing Company.

Daniels, K. (1999). Coping and the Job Demands-Control-Support model: An exploratory study. *International Journal of Stress Management*, Vol. 6, Nr. 2, 125-144.

De Jonge, J., Dollard, M.F., Dormann, C., Le Blanc, P.M. og Houtman, I.L.D. (2000). The Demand-Control model: Specific demands, specific control, and well-defined groups. *International Journal of Stress Management*, Vol. 7, Nr. 4, 269-287.

De Jonge, J., Mulder, M.J.P. og Nijhuis, F.J.N. (1999). The incorporation of different demand concept in the job demand-control model: Effects on health care professionals. *Social Science and Medicine*, Vol. 48, Issue 9, 1149-1160.

Demerouti, E., Bakker, A.B., Varakou, I. og Kantas, A. (2003). The convergent validity of burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, Vol. 19(1), 12-23.

Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., Schaufeli, W.B. (2001). The Job Demands-Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86(3), 499-512.

Elsass, P.M. og Veiga, J.F. (1997). Job control and job strain: A test of three models. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 2(3), 195-211.

Etzion, D., Eden, D., Lapidot, Y. (1998). Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 83(4), 577-585.

Falkum, E. (2002). Utbrenthet – begrepsdimensjoner, mål og forklaringer. I A. Roness og S.B. Matthiesen (red.), *Utbrent. Krevende jobber – gode liv?*, 57-74. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke.

Falkum, E. (2000). Hva er utbrenthet? *Tidsskrift for den Norsk Lægeforening*, 120, Nr 10, 1122-1128

Falkum, E. (2003). Kan utbrenthet forebygges? *Tidsskrift for den Norske Lægeforening*, 123, Nr 13-14, 1819.

Fernet, C., Guay, F. og Senecal C., (2004). Adjusting to job demands: The role of work self-determination and job control in predicting burnout. *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 65, Issue 1, 39-56.

George, J.M. og Brief, A.P (2004). Personality and Work-related distress. I Benjamin Schneider og D.Brent Smith (red.), *Personality and organizations*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 193-223.

Golembiewski, R.T., Scherb, K. og Boudreau, R.A (1993). Burnout in cross-national settings: Generic and model-specific perspectives. I W.B Scaufeli, C. Maslach og T. Marek (red.), *Professional Burnout: recent developments in theory and research*, 217-237. Washington, DC: Taylor & Francis.

Greenglass, E.R., Burke, R.J., Moore, K.A. (2003). Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses. *Applied Psychology: An International Review*, 52 (4), 580-597.

Halbesleben, J.R.B. og Buckley, M.R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, Vol. 30, Issue 6, 859-879.

Hallberg, U og Sverke, M. (2004). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory: Two Swedish health care samples. *European Journal of Psychological Assessment*, Vol. 20(4), 320-338.

Hellesøy, O., Grønhaug, K. og Kvitastein, O. (2000). Burnout: conceptual issues and empirical findings from a new research setting. *Scandinavian Journal of Management*, Vol. 16, Issue 3, 233-247.

Hallsten, L., Bellaagh, K. og Gustafsson, K. (2002). Utbränning i Sverige – en populationsstudie. *Arbete och Hälsa. Vetenskaplig skriftserie*. Nr 2002:6. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Hallsten, L., Josephson, M. og Torgèn, M. (2005). Performance-based self-esteem. A driving force in burnout processes and its assessment. *Arbete och Hälsa. Vetenskaplig skriftserie*. Nr 2005:4. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, Vol. 44(3), 513-524.

Hobfoll, S.E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing Conservation of Resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50(3), 337-421.

Hobfoll, S.E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, Vol. 6(4), 307-324.

Hobfoll, S.E. og Freedy, J. (1993) Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. I W.B Scaufeli, C. Maslach og T. Marek (red.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*, 115-129. Washington, DC: Taylor & Francis.

Hobfoll, S.E. og Shirom, A. (2001). Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. I R.T. Golembiewski (red.), *Handbook of organizational behavior. Second edition, revised and expanded*, 57-81. New York: Marcel Dekker.

Houkes, I., Janssen, P. P.M., de Jonge, J. og Nijhuis, F.J.N. (2001). Work and individual determinants of intrinsic work motivation, emotional exhaustion, and turnover intention: A multi-sample analysis. *International Journal of Stress Management*, Vol. 8, Nr. 4, 257-283.

Houkes, I., Janssen, P.P.M., de Jonge, J. og Bakker, A.B. (2003). Personality, work characteristics, and employee well-being: A longitudinal analyses of additive and moderating effects. *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 8(1), 20-38.

Höge, T. og Büssing, A. (2004). The impact of sense of coherence and negative affectivity on the work stressor – strain relationship. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 9(3), 195-205.

Ito, J.K. og Brotheridge, C.M. (2003). Resources, coping strategies, and emotional exhaustion: A conservation of resources perspective. *Journal of Vocational behavior*, 63, 490-509.

Iverson, R.D, Olekalns, M. og Erwin, P.J. (1998). Affectivity, organizational stressors, and absenteeism: A causal model of burnout and its consequences. *Journal of Vocational Behaviour*, 52, 1-23.

Jackson, P.R., Wall, T.D., Martin, R. og Davids, K. (1993) New measures of job control, cognitive demand and production responsibility. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78(5), 753-762.

Janssen, P.M., de Jonge, J. Bakker, B. (1999a). Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: A study among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 29(6), 1360-1369.

Janssen, P.M., Schaufeli, W.B. og Houkes, I. (1999b). Work-related and individual determinants of the three burnout dimensions. *Work and Stress*, Vol., 13, Nr., 1, 74-86.

Jones, F. og Fletcher, B.C. (2003). Job control, physical health and psychological well-being. I M.J. Schabracq, J.A.M. og C.L. Cooper (red). *The Handbook of work and health psychology. Second edition*, 121- 142. Chichester: John Wiley & Sons.

Judge, Y.A., Erez, A. og Thoresen, C.J. (2000). Why negative affectivity (and self-deception) should be included in job stress research: Bathing the baby with the bath water. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 21, 101-111.

Judge, T.H., Heller, D. og Mount, M.K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87(3), 530-541.

Karasek, R. og Theorell, T. (1990). *Healthy Work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books Publishers.

Karasek, R. (1998). Demand/control model: A social, emotional and physiological approach to stress risk and active behaviour development. I J.M. Stellman (red.), *Encyclopaedia of Occupational Health and Safety*, 4 ed. Vol 2, Part 5, Kap. 34. Geneva: International Labour office.

Kleven, T.A. (2002). Begrepsoperasjonalisering. I T. Lund (red.), *Innføring I forskningsmetodologi*, 141-185. Oslo: Unipub.

Lee, R.T. og Ashforth, B.E. (1990). On meaning of Maslachs three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, Vol 75(6), 743-747.

Lee, R.T og Ashforth, B.E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers. Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 368-398.

Lee, R.T. og Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81(2), 123-133.

Leiter, M.P. (1993). Burnout as developmental process: Consideration of models. I W.B Schaufeli, C. Maslach og T. Marek (red.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*. (s.237-250). Washington, DC: Taylor & Francis.

Leiter, M.P. og Maslach, C. (2004). Areas of worklife: a structured approach to organizational predictors of job burnout. I P.L. Perrewè og D.C. Ganster (red.), *Research in occupational stress and well being. Vol. 3: Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies*, 91-135. Oxford: Elsevier.

Leiter, M.P. og Maslach, C. (2005a). *Banishing burnout. Six strategies for improving your relationship with work*. San Francisco: Jossey-Bass.

Leiter, M.P. og Maslach, C. (2005b). Organizational interventions to alleviate burnout and build engagement with work. I C.L. Cooper (red.), *Stress medicine and health. Second edition*, 173-193. San Fransisco: Jossey-Bass.

Levekårsundersøkelsen. 2003. Arbeidsmiljø. Oslo: Statistisk sentralbyrå, 2004. (Norges offisielle statistikk). <http://www.ssb.no/emner/06/02/arbmiljo.html> [lesedato: 30.03.2006].

- Levin, I. og Stokes, J.P. (1989). Dispositional approach to job satisfaction: role of negative affectivity. *Journal of Applied Psychology*, 74, 752-758.
- Malach-Pines, A. (2005). The Burnout Measure, short version. *International Journal of Stress Management*, Vol. 12(1), 78-88.
- Maslach, C. (1982). *Burnout – The cost of caring*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, Vol.12, Nr.5, 189-192.
- Maslach, C., Jackson, S.E. og Leiter, M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual. Third edition*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, Chr. og Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, Chr. og Leiter, M.P. (2005). Stress and burnout. The critical research. I C.L. Cooper (red.), *Stress medicine and health. Second edition*, 155-173. Florida: CRC Press.
- Maslach, Chr. og Schaufeli W.B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. I W.B Scaufeli, C. Maslach og T. Marek (red.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*, 1-19. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Maslach, Chr., Schaufeli, W.B. og Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, Vol. 52(1), 397-422.
- Maslach, Chr. Og Leiter, M.P. (2005). Stress and burnout: The critical research. I C.L. Cooper (red.), *Stress medicine and health. Second edition*, 155-173. Boca Raton, Florida: CRC Press.

Matthiesen, S.B. (2002) Utbrenthet i det moderne. En oversikt. I A. Roness og S.B. Matthiesen (red.), *Utbrent. Krevende jobber – gode liv?*, 20-57. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke.

Michinov, N. (2005). Social comparison, perceived control, and occupational burnout. *Applied Psychology: An International Review*, 54 (1), 99-118.

Mykletun, R.J. (2002). Utbrenthet i læreryrket. I A. Roness og S.B. Matthiesen (red.), *Utbrent. Krevende jobber – gode liv?* (s. 171-194). Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke.

Nelson, D.L. og Simmons, B.L. (2002). Health psychology and work stress: A more positive approach. I J.C. Quick og L.E. Tetrick (red.), *Handbook of occupational health psychology*, 97-121. Washington D.C.: American Psychological Association.

Payne, R.L. (2000). Comments on “Why negative affectivity should not be controlled in job stress research: Don’t throw out the baby with the bath water”. *Journal of Organizational behavior*, Vol. 21, 97-99.

Peeters, M.A.G. og Rutte, C.G. (2005). Time management behavior as moderator for the Job Demand-Control interaction. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 10(1), 64-75.

Pines, A.M. og Aronson, E (1981). *Burnout. From tedium to personal growth*. New York: The Free Press.

Pines, A.M. og Aronson, E. (1988). *Career burnout. Causes and cures*. New York: The Free Press.

Pines, A.M. (1993). Burnout: An Existential Perspective. I W.B Scaufeli, C. Maslach og T. Marek (red.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*. (s.33-53). Washington, DC: Taylor & Francis.

Posig, M. og Kickul, J. (2003). Extending our understanding of burnout: Test of an integrated model in nonservice occupations. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 8(1), 3-19.

Richardsen, A.M. (2002). Fra utbrenthet til jobbengasjement: Hvordan oppnå økt vitalitet, entusiasme og fordypelse i arbeidet. I A. Roness og S.B. Matthiesen (red.), *Utbrent. Krevende jobber – gode liv?*, 366-382. Bergen: Bokforlaget Vigmostad og Bjørke.

Richardsen, A.M. og Martinussen, M. (2005). Factorial validity and consistency of the MBI-GS across occupational groups in Norway. *International Journal of Stress Management*, Vol. 12(3), 289-297.

Robson, C. (1993). *Real world research. A resource for social scientists and practitioner-researchers*. Oxford: Blackwell Publishers.

Roness, A. (2000). Utbrenthet – et nyttig begrep? *Tidsskrift for den Norske Lægeforening*, 120, Nr.10, 1121-1124.

Roness, A. (2002). Om å ta vare på seg selv. I A. Roness og S.B. Matthiesen (red). *Utbrent. Krevende jobber – gode liv?*, 210-233. Bergen: Bokforlaget Vigmostad og Bjørke.

Roness, A. og Matthiesen, S.B. (2002). Krevende jobber – gode liv. I A. Roness og S.B. Matthiesen (red). *Utbrent. Krevende jobber – gode liv?*, 8-20. Bergen: Bokforlaget Vigmostad og Bjørke.

Schaufeli, W.B. og Bakker, A.B. (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.B., Bakker, A.B., Hoogduin, K., Schaap, C. og Kladler, A. (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. *Psychology and Health*, Vol. 16, 565-582.

Schaufeli, W.B. og Buunk, B.P. (1996). Professional burnout. I M.J. Schabracq, J.A. Winnubst og C.L. Cooper (red.), *Handbook of work and health psychology*, 311-346. Chichester: John Wiley & Sons.

Schaufeli, W.B. og Greenglass, E.R. (2001). Introduction to special issues on burnout and health. *Psychology and Health*, Vol. 16, 501-510.

Schaufeli, W. og Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Washington, DC: Taylor & Francis.

Schaufeli, W.B., Enzmann, D. og Girault, N. (1993a). Measurement of burnout: A review. I W.B. Schaufeli, C. Maslach og T. Marek (red.), *Professional Burnout: recent developments in theory and research*, 33-53. Washington, DC: Taylor & Francis.

Schaufeli, W.B., Maslach, C. og Marek, T. (1993b). The future of burnout. I W.B. Schaufeli, C. Maslach og T. Marek (red.), *Professional Burnout: recent developments in theory and research*, 253-261. Washington, DC: Taylor & Francis.

Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R. og Schaufeli, W.B. (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, 53-66.

Shirom, A. (2005). Reflections on the study of burnout. *Work and Stress*, 19(3), 263-270.

Shirom, A. (2002). Job-related burnout. I J. Campbell Quick og L.E. Tetrick (red.), *Handbook of Occupational Health Psychology*, 245-265. Washington, DC: American Psychological Association.

Semmer, N.K. (2003). Individual differences, work stress and health. I M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst og C.L. Cooper (red.), *The Handbook of Work and Health Psychology. Second edition*, 83-121. Chichester: John Wiley and Sons.

Spector, P.E., Chen, P.Y. og O'Connell, B.J. (2000), A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strain. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 85(2), 211-218.

Spector, P.E., Zapf, D., Chen, P.Y. og Frese, M. (2000). Why negative affectivity should not be controlled in job stress research: Don't throw out the baby with the bath water. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 21, 79-95.

Staw, B.M. og Cohen-Carash, Y. (2005). The dispositional approach to job satisfaction: More than a mirage but not yet an oasis. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 59-78.

Søderfeldt, M. (1997). *Burnout?*. Lund: Lunds Universitet, Socialhögskolan.

Taris, T.W., Peeters, M.C.W., Le Blanc, P.M., Schreurs, P.J.G., Schaufeli, W.B. (2001). From inequity to burnout: the role of job stress. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 6(4), 303-323.

Taris, T.W., Le Blanc, P.M., Schaufeli, W.B. og Schreures, P.J.G. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work and Stress*, 19(3), 238-255.

Theorell, T. (2003). Flexibility at work in relation to employee health. In M.J. Schabracq, J.A.M. og C.L. Cooper (red.), *The Handbook of Work and Health Psychology. Second edition*, 159-170. Chichester: John Wiley & Sons.

Theorell, T. (1998). Job characteristics in a theoretical and practical health context. I C.L. Cooper (red.), *Theories of Organizational Stress*, 205-219. New York: Oxford University Press.

Thoresen, C.J., Kaplan, S.A., Barsky, A.P. Warren, C.R. de Chermont, K. (2003). The affective underpinnings of job perceptions and attitudes: A meta-analytic review and integration. *Psychological Bulletin*, Vol. 129(6), 914-945.

Torp, H. (2005). Nytt arbeidsliv – innledning og sammendrag. I H. Torp (red.). *Nytt arbeidsliv. Medvirkning, inkludering og belønning*, 11-35. Oslo: Gyldendal Akademiske.

Toppinen-Tanner, S., Kalimo, R. og Mutanen, P. (2002). The process of burnout in white-collar and blue-collar jobs: Eight-year prospective study of exhaustion. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 555-570.

Van den Berg, P.T. og Feji, J.A. (2003). Complex relationship among personality traits, job characteristics, and work behaviours. *International Journal of Selection and Assessment*, Vol.11, nr.4, 326-339.

Van der Doef, M.P. (2000). *The Job Demand – Control (- Support) model. From the past to the future*. Nederland, Leiden: Leiden University.

Van der Doef, M.P. og Maes, S. (1999). The Job Demand – Control (-Support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work and Stress*, Vol. 13(2), 87-114.

Van Vegchel, N., De Jonge, J. og Landsbergis, P.A. (2005). Occupational stress in (inter)action: the interplay between job demands and resources. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 535-560

Van Vegchel, N., De Jong, J., Söderfeldt, M., Dormann, Chr., Schaufeli, W. (2004). Quantitative versus emotional demandsa Swedish human service employees: Moderating effects of job control and social support. *International Journal of Stress Management*, Vol. 11(1), 21-40.

Van Veldhoven, M. Taris, T.W. De Jonge, J. og Broersen, S. (2005). The relationship between work characteristics and employee health and well-being. How much complexity do we really need? *International Journal of Stress Management*, Vol. 12(1), 3-28.

Watson, D. (1988). Intraindividual and interindividual analyses of positive and negative affect: Their relation to health complaints, perceived stress, and daily activities. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 54(6), 1020-1030.

Watson, D., Clark, L.A. og Tellegen, A. (1988). Development and validation of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 54(6), 1063-1070.

Westman, M. og Eden, D. (1997). Effects of a respite from work on burnout: Vacation relief and fade-out. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 82(4), 516-527.

Winewood, P.C. og Winefield, A.H. (2004). Comparing two measures of burnout among dentists in Australia. *International Journal of Stress Management*, Vol. 11(3), 282-289.

Zellars, K.L. og Perrewè, P.L. (2001). Affective personality and the content of emotional social support: Coping in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 459-467.