

Sammendrag

Målet med denne hovedoppgaven er å diskutere innholdet i begrepet utbrenthet og om begrepet har verdi som betegnelse på et distinkt og avgrenset fenomen, samt å undersøke hvordan begrepet er relatert til jobbengasjement. Problemstillingene er behandlet i en teoretisk fremstilling basert på litteratursøk. Det kan konkluderes med at kjernekomponenten i utbrenthet er utmattelse. Karaktertrekk som er positivt relatert til utbrenthet er nevrotisisme, (Zellars, Perrewe, Hochwarter og Anderson, 2006), og demografiske forskjeller som alder, kjønn og er vist å ha en sammenheng med begrepet (Saksvik og Nytrø, 2009). Den definisjonen som har vært mest brukt i forskningen er en trekomponentmodell (Maslach, 1993), men som er kritisert fra flere hold. Hallsten, Josephson og Torgén (2005) representerer et prosessuelt syn på utbrenthet og fremmer en definisjon basert på en antatt etiologi som gir et presist konstrukt og som utgjør et godt grunnlag for tilpassede intervensjoner. Når det gjelder forebygging av utbrenthet på organisasjonsnivå, vil det i følge kontrollmodellene være mest hensiktsmessig å skape en arbeidssituasjon hvor både jobbkravene og jobbkontrollen er høy, med moderering ved sosial støtte (Matthiesen, 2002). Ut i fra COR modellen, vil tap eller trussel om tap av ressurser utgjøre en større risikofaktor, enn det å få tilgang til flere ressurser vil ha en positiv virkning (Hobfoll, 1989). I ressursmodellene innebærer forebygging av utbrenthet endring i jobbkrav, mens en økning i jobbressurser vil virke beskyttende og føre til økt engasjement. Personlige ressurser forklarer mer av variansen i jobbengasjement enn jobbressurser (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti og Schaufeli, 2007). Hvis jobbkrav differensieres i jobbkrav som hindringer eller jobbkrav som utfordringer, finner man at utfordringer fremmer og hindringer hemmer engasjement (Crawford, LePine og Rich, 2010). Mhp utbrenthet og jobbengasjement, konkluderes det med at engasjement og utbrenthet bør defineres som to distinkte konstrukt og ikke som to motpoler i et kontinuum (Hallberg og Schaufeli, 2006; Richardsen og Martinussen, 2008; Crawford et al., 2010).

Innhold

1. Innledning.....	3
1.1 Problemstillinger	5
1.2 Gangen i fremstillingen	5
1.3 Kilder	6
2. Begrepet utbrenthet	7
2.1 Historikk	7
2.2 Beslektede begrep	11
2.3 Operasjonalisering: Hvem blir utbrent og hvor omfattende er lidelsen?.....	12
3. Teoretiske rammeverk.....	23
3.1 Samfunnsmessige utviklingstrekk	23
3.2 Konsekvenser for arbeidslivets organisering.....	25
3.3 Organisasjonsnivå.....	26
3.4 Individnivå.....	39
3.5 Individuelle forskjeller og utbrenthet	41
3.6 Oppsummering individuelle forskjeller	44
4. Engasjement	45
4.1 Bakgrunn	45
4.2 Definisjoner	47
4.3 Beslektede begrep	49
4.4 Måling av engasjement	51
4.5 Teori og empiri	54
5. Avsluttende diskusjon	60
5.1 Hva er utbrenthet og hvordan måles begrepet?	61
5.2 Hvem blir utbrent?.....	62
5.3 Årsaksforklaringer, forebygging og behandling.....	65
5.4 Utbrenthet vs. engasjement.....	66
5.5 Konklusjon.....	67

1. Innledning

En stor del av det voksne livet brukes på arbeidsplassen og arbeidet er en sentral del av hverdagen. Yrkesaktiviteten har potensial i seg til å fremme selvtillit og opplevelsen av meningsfylte dager, men kan også være en belastning og føre til forringelse av livskvalitet. Vi brenner oss ut, går på en smell, møter veggen, har flatt batteri, går på sparebluss eller tar en Bondevik. Tilstanden kan beskrives på mange måter og temaet har fått mye oppmerksomhet i media. Utbrenthet er et spesielt aktuelt tema i arbeidet som psykolog. Psykologen er ofte i en behandlerrolle og i tett relasjon til pasienter med komplekse tilstander. Mange har valgt yrket ut ifra et ønske om å hjelpe andre, og verktøyet er en selv. Olaussen, Skaar, Hauge og Skogstad (2010) referer til funn av en rekke belastende arbeidsforhold typisk for psykologer. De viktigste av disse er pasientenes problemfylte atferd, vansker i samarbeidet med kolleger, rollekonflikter, rolleklarhet og rolleoverbelastning. På organisasjonsnivå består sårbarhetsfaktorer i mangel på ressurser, organisatoriske strukturer og det kan være konflikter mellom jobb og privatliv. Som nyutdannet psykolog er det altså stor sjanse for å møte dette fenomenet i speilet, hos pasienter i terapirommet eller hos kolleger i kantinen.

Psykologrollen hører inn under det feltet som tradisjonelt har vært sterkest knyttet til begrepet utbrenthet; arbeid med mennesker hvor emosjonell involvering er en del av jobben (Maslach, 1993). I de siste to tiårene er begrepet utvidet og brukes nå som karakteristikk av slitenhetstilstander i mange forskjellige yrker og også utenfor yrkeslivet. Stubbhaug (VG NETT, 2005) hevder at hvilken diagnose som brukes om fenomenet har endret seg gjennom årene. I dag er det "utbrenthet" som er mest populært, men det er ofte statusavhengig om man får diagnosen utbrent eller depresjon. Hallsten (1993) hevder at utbrenthet nå oppfattes som noe som rammer dedikerte, idealistiske og iherdige arbeidstakere som er drevet av et intenst ønske om å oppnå bestemte mål. Svakere, engstelige arbeidstakere med lav selvtillit og

manglende ambisjoner derimot, er ikke utbrente, men deprimerte eller utslitte. Sørensen (2002) spør om det er likhetstrekk mellom mediekjendisenes og hjemmehjelpens sammenbrudd og hevder de individuelle beretningene om utbrenthet kan gi et inntrykk av at stadig flere yrkesgrupper er i faresonen for å bli utbrent. I et intervju med VG NETT (2001) hevder professor i psykiatri, Atle Roness, at 15 prosent av den norske arbeidsstokken er utbrent, og hver tredje nordmann er i faresonen for å bli det i løpet av arbeidslivet. Andre tall på prevalens varierer mellom noen få til over 30 prosent (Shirom, 2005).

Utbrenthet er et komplekst fenomen, med problemstillinger knyttet til hva utbrenthet er, hvordan det kan måles, hvem og hvor mange som blir utbrent, hvordan utbrenningsprosessen foregår, hvilke årsaker som ligger bak og hvordan den kan forebygges. Kompleksiteten åpner for årsaksforklaringer på flere nivå, med faktorer knyttet til personlighet, livssituasjon, arbeidsplass, samfunn, kultur eller verdensbegivenheter (Matthiesen, 2002). Utbrenthetens etiologi er forsøkt konseptualisert og forklart innenfor en rekke fagtradisjoner og i ulike teorier, som psykoanalytisk teori, Jungiansk teori, sosial sammenligningsteori, sosial utvekslingsteori, likhetsteori, som en sosial kompetansemodell og i krav-kontrollmodeller (Pines 2002). Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma og Bakker (2002) viser til nye trender i utbrenthetsforskningen og hevder at det er et skifte av oppmerksomhet mot den positive motvekten til utbrenthet; engasjement. Definisjonen av utbrenthet omformuleres til å være en erosjon av engasjement i jobbsituasjonen (Maslach og Leiter, 1997). Denne definisjonen av utbrenthet som mangel på engasjement fremstår som et paradoks gitt tidligere definisjoner av utbrenthet hvor overdrevent engasjement er tenkt å være en årsak til utbrenthet; en må brenne for å brenne ut. Kan engasjement være både årsak og botemiddel til utbrenthet?

1.1 Problemstillinger

Begrepene er med på å forme vår forståelse av de fenomen vi omgir oss med (Saksvik og Nytrø, 2009). Begrep uttrykkes ofte i metaforisk form, og hvilket bilde vi velger er subjektivt og avhengig av synsvinkel og perspektiv. Metaforen viser til likheter ved to forskjellige størrelser, og jo bedre metafor, jo mer treffende overensstemmelse (Alvesson og Sköldberg, 1994). Bruken av begrepsmetaforen utbrenthet får konsekvenser for hvordan vi forstår fenomenet og er med på å styre definisjoner og operasjonaliseringer av begrepet. Forståelsen av begrepet får betydning for formulering av problemstillinger i den empiriske forskningen og gir ulike alternativer for forebygging og behandling. Målet med denne hovedoppgaven er å diskutere om begrepet utbrenthet har verdi som betegnelse på et distinkt og avgrenset fenomen, og å undersøke hvilke forløpere og konsekvenser som er knyttet til fenomenet. Det gjøres rede for utviklingen av begrepet utbrenthet og det diskuteres ulike teoretiske tilnærminger til fagområdet, i lys av empiriske studier som er gjort. De aktuelle problemstillingene er:

- 1) Hva er utbrenthet?; 2) Hvordan måles utbrenthet og hvem blir utbrent?; 3) Hvilke sammenhenger og årsaksforklaringer for utbrenthet finnes på individ-, organisasjons- og samfunnsnivå?; 4) Hva er sammenhengen mellom utbrenthet og engasjement?

1.2 Gangen i fremstillingen

Noe av utfordringen i arbeidet med denne oppgaven har vært å få til en oversiktlig struktur, da både fagområdet og begrepene er til dels sprikende og kjennetegnet av flere og parallelle prosesser. Forskningen på utbrenthet har vært preget av lite teoribygging. Avgrensning av begrep og definisjoner har i stor grad vært empiridrevet; definisjon og operasjonalisering har blitt en og samme sak (Hallsten, 2005). Dette gjelder også for jobbengasjement. I oppgaven presenteres derfor teori og empiri innenfor hver av problemstillingene fortløpende, med

diskusjon og konkluderende oppsummeringer underveis. Oppgaven er delt i fem deler. Først dette innledende kapittelet som presenterer problemstillingene, gangen i oppgaven og kildebruk. I andre kapittel gjøres det rede for den historiske utviklingen av forskningsfeltet på utbrenthet. Videre diskuteres ulike definisjoner og operasjonaliseringer, og måleinstrumentene presenteres. I kapittel tre er det fokus på teoretiske rammeverk. Delen innledes med noen samfunnsperspektiv, så diskuteres modeller for utbrenthet på organisasjonsnivå. Videre gjøres det rede for teorier som tar for seg samspillet mellom organisasjon og individ. Til slutt gis det en gjennomgang av aktuelle individuelle forskjeller og empiri knyttet til dette. I del fire er hovedfokuset på begrepet engasjement. Begrepet defineres og det gjøres rede for bakgrunn og beslektede begrep, måleinstrumenter, teori og empiri. Sammenhengen mellom begrepene utbrenthet og engasjement diskuteres parallelt. I del fem oppsummeres funn og konklusjoner fremkommet gjennom oppgaven i en avsluttende diskusjon. Til slutt skisseres noen implikasjoner for forebygging og behandling av utbrenthet.

1.3 Kilder

Problemstillingene vil bli behandlet i en teoretisk fremstilling med diskusjon av aktuell teori og empiri. Oppgaven er basert på litteratursøk, og søket etter kilder er gjort i flere trinn. Innledningsvis ble internettsøkemotorer som Google brukt for å få et inntrykk av fagfeltet og bruken av begrepet. Deretter ble det søkt i BIBSYS database (NTNU) etter sentrale bøker, med søkeordene utbrenthet/burnout. Dette førte frem til to sentrale fagbøker, en internasjonal og en norsk, henholdsvis Schaufeli, Maslach og Marek: *Professional Burnout. Recent Developments in Theory and Research* (1993) og Matthiesen og Roness: *Utbrent. Krevende jobber – gode liv?* (2002). Disse ble brukt som utgangspunkt for å få en oversikt over den historiske utviklingen i fagfeltet. Det ble så gjennomført søk etter aktuelle artikler i databasen PsychINFO, med søkeordene ”burnout” og ”engagement”, sammen og hver for seg, samt

”personality”, ”measure” og ”JD-R”. Søket ble avgrenset for artikler publisert etter år 2000. De siste tiårene har det vært en enorm produksjon av artikler knyttet til begrepet utbrenthet. Søk i PsychINFO i mai 2011 med søkeordet ”burnout” ga 2809 treff på artikler om utbrenthet publisert i perioden 2000-2011. I utvalget av artikler brukt i oppgaven ble det lagt vekt på at de var publisert i såkalte ”peer-review” tidsskrift og de som var hyppig sitert (selv om det i seg selv ikke nødvendigvis garanterer artikkelens kvalitetsmessige nivå), ble prioritert. Underveis i prosessen ble utvalget av artikler supplert, i hovedsak for å følge aktuelle kildehenvisninger. Det ble også supplert med søk gjort spesifikt for å finne alternative teorier/modeller til de toneangivende på feltet.

2. Begrepet utbrenthet

2.1 Historikk

Utbrenthet som vitenskapelig begrep ble lansert av Freudenberg i 1974. Han beskrev en form for utmattelse relatert til arbeidsforholdene i en alternativ helsetjeneste, hvor de ansatte ble gradvis fysisk og psykisk utslitt. Avstanden til klientene ble større, evnen til empati mindre og behandlingsperspektivet begrenset (Falkum, 2002). De første årene med forskning knyttet til utbrenthet er karakterisert av et mangfold av definisjoner og en utvidelse av begrepet. Et fåtall av artiklene som blir publisert er basert på empirisk forskning og fagfeltet fremstår som kaotisk og lite vitenskapelig. På 1980-tallet ble forskningen mer fokusert og det ble utviklet standardiserte måleverktøy, som for eksempel Maslach Burnout Inventory (MBI) og Burnout Measure (BM) (Maslach og Schaufeli, 1993). I 1990 holdes den første ”European Conference on Professional Burnout” i Polen. Som et resultat av denne konferansen utgis boken ”Professional Burnout. Recent Developments in Theory and Research” (Schaufeli, Maslach og Marek 1993). Boken gir en omfattende orientering om fagfeltet, kommer med retningslinjer for det videre arbeidet og blir toneangivende for arbeidet med fenomenet

utbrenthet gjennom 1990-tallet (Halbesleben og Buckley, 2004). Med den positive psykologitrenden kom engasjement med som en viktig faktor i utbrenthetsforskningen fra årtusenskiftet. Det er i dag stor aktivitet på forskningsområdet, med flere grupperinger og det publiseres artikler fra store deler av verden.

2.2 Definisjoner

”Utbrenthet er et begrep som alle snakker om og som de fleste er enige eksisterer. Men det er adskillig uenighet om hvordan det skal defineres” (Roness og Matthiesen, 2002:10). Sørensen (2002) beskriver utbrenthet som en feilet mestringsstrategi som gjerne velges i sosiale systemer preget av normoppløsning og mangel på sosial støtte eller kontroll. Buunk og Schaufeli (1993) ser på utbrenthet som sluttstadiet i en nedbrytende tilpasning grunnet en langvarig ubalanse mellom krav og ressurser. Matthiesen (2002) hevder at utbrenthet kan betraktes som en uhensiktsmessig måte å mestre belastninger eller problemer på. Tilstanden er noe annet og mer alvorlig enn å være emosjonelt sliten og trøtt. Den har akkumulert over lang tid og er så omfattende at vanlig hvile eller avkopling ikke hjelper. I en litteraturgjennomgang fant Burisch (1993) 130 forskjellige symptom, fordelt på syv overordnede og elleve underordnede kategorier. Ingen av disse symptomene er unike for utbrenthet. Ifølge Matthiesen (2002) kan symptomene være affektive, kognitive, fysiske, atferdsmessige og motivasjonsmessige på det individuelle planet. På interpersonlig nivå kan det oppleves sinne, redsel, manglende empati, fiendtlighet, mistenksomhet, stereotypifisering, sosial isolasjon og voldelige tendenser. Det organisatoriske nivå vil ha symptomer som misnøye med jobben, kynisk innstilling, redusert effektivitet, høyt sykefravær, dårlig tidskontroll og lav arbeidsmoral. De ulike definisjonene av utbrenthet skiller seg fra hverandre på fire hovedområder: 1) Hvor mange dimensjoner det er i begrepet, 2) Hvilke dimensjoner som er

inkludert i begrepet, 3) Hvem som kan utvikle utbrenthet og 4) Om utbrenthet beskrives som en tilstand eller som en prosess.

Den definisjonen som er mest brukt i forskningen på utbrenthet er multidimensjonal og består av en trekomponentmodell utviklet av Jackson og Maslach (Maslach, 1993). De definerer utbrenthet som et psykologisk syndrom, bestående av tre dimensjoner; emosjonell utmattelse, depersonalisering og redusert opplevd jobbytelse. Emosjonell utmattelse er en opplevelse av å være tappet for emosjonelle ressurser og utgjør stresskomponenten i modellen. Evnen til empati svekkes og det blir vanskeligere å engasjere seg i andre mennesker (Maslach, 1993). Depersonalisering refererer til en negativ og distanserende holdning til jobben og i møtet med menneskene i jobben. Arbeidstakeren distanserer seg emosjonelt og blir kynisk (Maslach og Leiter, 1997). Denne tingliggjøringen er en strategi for å skape avstand og kan ses på som en interpersonlig komponent. Redusert opplevd jobbytelse innebærer en negativ evaluering av egen arbeidsinnsats. Den emosjonelle utmattelsen er den primære dimensjonen, mens depersonalisering og redusert opplevd jobbytelse kan utvikles over tid (Roness og Matthiesen, 2002). De tre dimensjonene hos Maslach (1993) er et resultat av feltobservasjon og case-studier og ble først senere understøttet empirisk.

Den dagligdagse tilnærmingen til utbrenthet er at det er et endimensjonalt konsept; utmattelse. Enten så er du utbrent eller så er du det ikke. Videre er det en trend i den empiriske forskningen at utmattelsesdimensjonen viser en klarere sammenheng med utbrenthet enn de to andre dimensjonene (Matthiesen, 2002). Som et alternativ til Maslach har Ayala Pines (1993) lansert en definisjon av utbrenthet basert på kun utmattelsesdimensjonen: ”*Utbrenthet, definert som en tilstand av fysisk, emosjonell og mental utmattelse, typisk som et resultat av arbeid med mennesker over lang tid i situasjoner som er emosjonelt krevende*” (Pines og

Aronson, 1983: 263, min oversettelse). Ifølge Pines ligger hovedårsaken til utbrenthet i vårt behov for et meningsfylt liv. Når mennesker søker meningen med livet gjennom arbeidet og mislykkes, er resultatet utbrenthet. Som en følge av dette vil utbrenthet oftere ramme ambisiøse mennesker med høye forventninger. De identifiserer seg med jobben og håper å oppnå en form for eksistensiell mening gjennom arbeidet (Pines, 2002).

Hallsten (1993) støtter dette synet på utbrenthet og hevder at mange av de personene som rammes av utbrenthet har et selvbilde tett forbundet med arbeidsprestasjoner – de er hva de gjør. Yrkesrollen blir deres eneste kilde til selvfølelse, de er sin ytelse og hvis de ikke yter, er de verdiløse. De emosjonelle kravene fra andre er ikke noe problem så lenge de kan bli tilfredsstilt. Den emosjonelle belastningen som fører til utbrenthet kommer først når disse kravene ikke blir innfridd. Når dette skjer, bidrar de til en subjektiv opplevelse av å mislykkes (Hallsten et al., 2005). For en person som søker eksistensiell mening i arbeidet, vil en slik opplevelse være fatal og føre til utbrenthet (Pines, 1993). Pines hevder at denne søken etter eksistensiell mening er dynamikken som ligger under de fleste beskrivelsene av prosesser som fører til utbrenthet, og at det å betrakte utbrenthet som en mislykket søken etter mening er fruktbart i forhold til å avgrense begrepet mot andre beslektede fenomen. Faktorene som relateres til utmattelse er svært lik faktorer knyttet til stress. Ifølge Pines (1993) kan alle oppleve stress, mens utbrenthet kun oppleves av mennesker som har høye ambisjoner og forventninger i forhold til arbeidet og hvor målet er å finne eksistensiell mening. Maslach (1993) hevder at det å begrense konseptet utbrenthet til bare utmattelsesdimensjonen vil være å definere utbrenthet som erfart stress og ikke noe mer. Hun utvider derfor utmattelsesdimensjonen til å omfatte depersonalisering og redusert opplevd jobbytelse. Gjennom depersonalisering som egen dimensjon understrekes det at utbrenthet ikke bare består av utmattelse, men også av en respons til andre og som en respons til selvet.

2.2 Beslektede begrep

I en grenseoppgang av begrepet utbrenthet har det vært særlig fokus på beslektede begrep som depresjon, ulike trøtthetssyndromer og stress. Matthiesen (2002) hevder at stressfremmende forhold og reaksjoner har begrenset forklaringsverdi i forhold til tretthets problem, og da særlig i forhold til den psykiske slitasjen hos mennesker i emosjonelt krevende yrker. Stress defineres av Selye som ”den uspesifikke responsen fra kroppen på enhver påkjenning” (i Håkonsen, 2003: 272). Formuleringen av denne definisjonen er basert på objektive kroppslige indikatorer som kan oppstå etter all slags påvirkning. Stress har blitt brukt som en betegnelse for både positiv og negativ kroppslig aktivering, der kronisk belastning kan føre til sammenbrudd. Stressbegrepet er likevel sentralt i forhold til fenomenet utbrenthet da stressorer kan virke som årsaksfaktorer som over tid kan føre til utbrenthet (Falkum, 2002; Matthiesen, 2002).

En rekke studier viser at det er et uklart skille mellom emosjonell utmattelse og depresjon (Matthiesen, 2002). Det påstås at personer som er mer sårbare for depresjon, også er mer sårbare for å bli utbrent, men at dette uansett er to forskjellige størrelser. Skillet mellom utbrenthet og depresjon kommer frem gjennom kontekst, med utbrenthet som arbeidsrelatert og depresjon som kontekstfri. Videre viser Matthiesen (2002) til Freudenberg som hevdet at forskjellen på utbrenthet og depresjon er at depresjon etterfølges av skyldfølelse, mens utbrenthet etterfølges av sinne. Nevrotisisme og psykosomatiske plager er to andre tilstander som kan være vanskelig å skille fra utbrenthet (Matthiesen, 2002). Det er også likhetspunkt mellom utbrenthet og tilpasningsforstyrrelse. Tilpasningsforstyrrelse innebærer at signifikante emosjonelle eller atferdsmessige symptom utvikles, som en respons på en eller flere identifiserbare psykososiale stressorer, og funksjonsnivået svekkes. Ifølge diagnosen skal symptomene opphøre senest seks måneder etter at stressor er fjernet. Et argument mot å

sammenstille utbrenthet og tilpasningsforstyrrelse er at tilpasningsforstyrrelse inntreer umiddelbart etter stressbelastning, mens utbrenthet utvikles over tid. Utbrenthet har også klare likhetstrekk til kronisk tretthetsforstyrrelse, men kronisk tretthetsforstyrrelse er mer omfattende enn utbrenthet og kan involvere alle kroppsfunksjoner. Det er uavklart om utbrenthet på sikt kan føre til tretthetsforstyrrelse. Enkelte forskere hevder at tretthetsforstyrrelse er nevrasteni i ny bekledning. Nevrasteni ble tidligere hyppig brukt som diagnose og ble sett på som en konsekvens av overanstrengelse; nervetretthet. Nevrasteni-diagnosen spesifiserer derimot ikke forutgående betingelser og fremstår i så måte ikke som en arbeidsspesifikk lidelse (Matthiesen, 2002). Hallsten (1993) viser til flere studier av den diskriminante validiteten til utbrenthet. Han konkluderer med at det er vanskelig å skille utbrenthet fra depresjon og enkelte andre psykiske lidelser.

2.3 Operasjonalisering: Hvem blir utbrent og hvor omfattende er lidelsen?

Utbrenthet beskrives ikke i psykiatriske klassifikasjonslister som ICD 10 eller DSM-IV og er dermed ingen etablert diagnose som grunnlag for sykemelding av psykiske årsaker. I ICD 10 er utbrenthet tatt med i Z-kategoriene; kategorier som påvirker helsestatus og kontakt med helsevesenet (Falkum, 2002). Manglende diagnoseklassifisering er en av grunnene til at det eksisterer lite informasjon om utbredelsen av utbrenthet, med det er enighet om at det er et alvorlig og utbredt arbeidslivsproblem (Richardsen, 2002). Gitt at utbrenthet ikke er en klinisk diagnose vil forskning på utbredelse være basert på resultater fra forskjellige empiriske undersøkelser med ulike varianter av forskjellige måleinstrument. Instrumentene utviklet for å måle utbrenthet har fungert som en empirisk støtte både i definisjonsspørsmål, i forhold til hvilke dimensjoner begrepet består av og i spørsmålet om hvem og hvor mange som blir utbrent.

Mye av det tidlige arbeidet med utbrenthet var av pragmatisk art og i mindre grad knyttet til en akademisk kontekst. Maslach utviklet sin modell gjennom arbeid med hjelpeprofesjoner og impliserte at det å arbeide med andre mennesker, særlig i en hjelperelasjon, var en viktig del av fenomenet utbrenthet (Maslach og Schaufeli, 1993). I likhet med Maslach tar Pines (1993) utgangspunkt i utbrenthet som en prosess som involverer en relasjon til andre, men hevder at denne prosessen ikke kan avgrenses til bare å gjelde arbeidstakere i hjelpeprofesjonene. Pines utviklet Burnout Measure (BM) med tanke på bruk for alle yrkesgrupper samt for grupper som ikke er yrkesaktive. BM er konstruert med utgangspunkt i definisjonen av utbrenthet som endimensjonal, med måling av fysisk, emosjonell og mental utmattelse (Pines, 2005).

Instrumentet består av 21 utsagn på en 7 punkts frekvensskala hvor 4 indikerer utbrenthet. Ifølge Pines (2005) er BM regnet som et valid og reliabelt måleinstrument med høy indre konsistens, god konstruktvaliditet og god stabilitet i test-retest over en periode på fire måneder. Validiteten og reliabiliteten til BM er hevdet å være stabil på tvers av yrkesgrupper og i forskjellige land (Pines, 2005). Det er senere utviklet en kortere versjon av BM, Burnout Measure Short Version (BMS) ut ifra et behov for måleinstrument som er enklere og mindre tidkrevende å administrere. BMS viser noe lavere verdier på validitet og reliabilitet enn BM, men målene er tilfredsstillende (Pines, 2005). BM har senere blitt kritisert da det i empirisk testing har vist seg å være multidimensjonalt og måle generelt stress/ubehag, samt mangler et grunnleggende teoretisk rammeverk (Shirom og Melamed, 2006).

Med utgangspunkt i feltobservasjon og case-studier utviklet Maslach måleinstrumentet Maslach Burnout Inventory (MBI), som ga et empirisk fundament for hennes teorier. MBI ble utviklet tidlig i 1980 årene i et forsøk på ensretting i målingen av utbrenthet og var i utgangspunktet kun designet for bruk i yrker knyttet til arbeid med mennesker. MBI reflekterer de tre subskalaene i Maslachs opprinnelige definisjon av utbrenthet; emosjonell

utmattelse, depersonifisering og redusert opplevd jobbytelse (Maslach og Schaufeli, 1993). Demerouti, Bakker, Vardakou og Kantas (2003) refererer til flere studier hvor det ble gjort forsøk på å tilpasse MBI til andre yrkesgrupper. Den opprinnelige formuleringen ”mottaker” (bruker, kunde, pasient), ble erstattet med ”kollega” eller ”underordnede”. Demerouti et al. (2003) hevder at disse forsøkene var basert på en feil antagelse om at forholdet mellom kolleger og forholdet mellom giver og mottaker av tjenester er sammenlignbart, noe som er lite sannsynlig. Resultatene fra disse forsøkene viste lav indre konsistens på konstruktet depersonifisering, noe som er med og bekrefter antagelsen om at forholdet mottaker/kollega ikke er sammenlignbart. Det ble etter hvert utarbeidet flere versjoner av MBI, deriblant Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS), som ikke er yrkesspesifikk. MBI-GS ble utviklet som et svar på behovet for en utvidelse av begrepet og operasjonaliseringen av utbrenthet, til å gjelde yrker også utenfor helsesektoren og i tjenesteytende næringer (Demerouti et al., 2003). Maslach endret depersonaliseringens dimensjonen til kynisme, det å ha en kynisk innstilling til arbeidet, da depersonalisering ikke er like aktuelt hvis utbrenthet skal gjelde for andre yrker enn bare hjelpeyrkene. Dimensjonen redusert opplevd jobbytelse gjennomgikk også en endring til manglende mestringsevne (inefficacy) (Maslach og Leiter, 1997).

Richardsen og Martinussen (2005) testet faktorvaliditeten til MBI-GS blant 649 respondenter fra fire forskjellige yrkesgrupper i Norge. Resultatene bekreftet den originale trefaktorstrukturen til MBI-GS og viste godt tilpasning til data, samt konsistens over tid for de tre delskalaene. Estimer på indre konsistens var akseptable og test-retest reliabilitet bekreftet stabilitet i skårene over en seks måneders periode. Det ble konkludert med at trefaktorstrukturen kan repliseres i både det totale utvalget av respondenter og på tvers av de forskjellige yrkesgruppene (Richardsen og Martinussen, 2005). MBI/MBI-GS har etter hvert

blitt gjenstand for omfattende empirisk testing i mange land og i ulike yrkesgrupper. De generelle konklusjonene er at MBI-GS viser en robust dimensjonsstruktur gjennom en mengde studier, på tvers av ulike yrker og nasjonaliteter (Halbesleben og Buckley, 2004) og MBI-GS er nå det mest brukte spørreskjemaet innenfor kartlegging av utbrenthet (Burisch, 1993; Falkum, 2002; Halbesleben og Buckley, 2004). Tross omfattende empirisk testing som bekrefter soliditeten til måleinstrumentet, blir MBI-GS regelmessig kritisert for ulike svakheter. Kritikken er knyttet både til det (manglende) teoretiske grunnlaget for instrumentet, inndelingen i tre faktorer og andre reliabilitets - og validitetsmål. I kjølvannet av kritikken er det utviklet flere andre måleinstrument for utbrenthet som alternativ til det dominerende MBI-GS.

En psykometrisk svakhet ved MBI-GS er at spørsmålene i hver delskala er formulert ensidig negativt eller positivt (Demerouti et al., 2003; Halbesleben og Buckley, 2004; Winwood og Winefield, 2004; Shirom og Melamed, 2006). Spørsmålene knyttet til utmattelse og kynisme er formulert negativt, mens spørsmålene knyttet til opplevd jobbytelse er formulert positivt. Ensidige formuleringer er en metodemessig svakhet fordi det i en faktoranalyse kan føre til en kunstig samling av de ensidig ladede spørsmålene i en faktor (Demerouti et al., 2003).

Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) er et nyere måleinstrument, utviklet i Tyskland, som tar hensyn til dette. OLBI har spørsmål som er både positivt ladet og negativt ladet for hvert av konstruktene. OLBI består av to dimensjoner; utmattelse og mangel på engasjement (disengagement) mhp. arbeidet. Utmattelse defineres som en konsekvens av intens fysisk, kognitiv og affektiv påkjenning. Utmattelseskomponenten i OLBI er altså utvidet fra MBI til å inkludere kognitiv og fysisk utmattelse i tillegg til emosjonell utmattelse, men de er ikke definert som separate deler (Demerouti et al., 2003). Ifølge Shirom (2005) er denne forskjellen kun tilsynelatende fordi utsagnene i MBI i stor grad dreier seg om fysisk

utmattelse og i mindre grad om emosjonell utmattelse. Videre kritiseres OLBI ut ifra mulige tolkningsproblemer ved å bruke både positive og negative utsagn i samme faktor fordi positive og negative tilstander har vist seg å ha ulike forløpere, kan fungere uavhengig av hverandre, varierer i hvordan de kommer til uttrykk fra person til person og hvordan det påvirker fysiologiske system (Shirom og Melamed, 2006). Depersonifisering i MBI vil si å distansere seg emosjonelt fra tjenestemottakere, mens disengasjement i OLBI er å ha negative holdninger og å distansere seg fra en eller flere deler av jobben sin. Arbeidet blir devaluert og utføres mekanisk, arbeideren identifiserer seg ikke lengre med arbeidet. Ifølge Demerouti et al. (2003) er depersonifisering en av flere faktorer i disengasjement. Kynismedimensjonene i MBI-GS er mer i overensstemmelse med disengasjement i OLBI, men er snevrere definert. Den tredje faktoren i MBI/MBI-GS, jobbrelatert opplevd jobbytelse/mestring (professional efficacy), hevdes å kunne tolkes som en konsekvens av de to andre kjernekomponentene i utbrenthet og/eller den kan betraktes som et personlighetstrekk og er derfor utelatt fra OLBI.

Ifølge Demerouti et al. (2003) har prosessen som leder frem til utbrenthet samme form uavhengig av yrkesmessig kontekst, og OLBI er derfor konstruert for å kunne brukes i alle yrkesgrupper. Det er gjennomført en studie som undersøker faktorell og konvergent validitet i OLBI og MBI-GS i en gresk gruppe arbeidere fra flere forskjellige yrker. Resultatene støtter den foreslåtte trefaktorstrukturen til MBI-GS og tofaktorstrukturen til OLBI. Undersøkelsen bekrefter videre forekomsten av utbrenthet i yrker utenom tjenesteytende næringer og konkluderer med at utbrenthet i andre yrker innehar de samme elementene, men de kommer til uttrykk på andre områder.

Maslach (Maslach og Schaufeli, 1993) har definert utbrenthet som et psykologisk syndrom, operasjonalisert i MBI og senere MBI-GS. I sin kritikk av MBI/MBI-GS hevder Shirom og

Melamed (2006) at skalaene i MBI ikke er dedusert teoretisk men er konstruert ut ifra utforskende faktoranalyser av utsagn som reflekterer erfaringer forbundet med utbrenthet. Ifølge Shirom og Melamed (2006) måler kjernedimensjonen utmattelse i hovedsak tap av fysisk energi og slitenhet, og i mindre grad emosjonell utmattelse. De påpeker at når MBI ble endret til også å omfatte andre yrkesgrupper enn de som arbeider med mennesker, ble depersonifisering endret til kynisme men refererer til de samme utsagnene som tidligere. Konstruktet kynisme dekker flere distinkte holdninger som avstandstaken, fiendtlighet, avvisning og likegyldighet. Kynismedimensjonen i MBI har betydelig overlapp med etablerte måleverktøy for kynisme og det hevdes at jobbkynisme er relatert til utbrenthet men konseptuelt forskjellig fra konstruktet. Opplevd manglende mestringsevne omfatter distinkte selvstendige faktorer som manglende prestasjoner, produktivitet og kompetanse. Shirom og Melamed (2006) poengterer at det ikke foreligger et teoretisk rammeverk som forklarer hvorfor akkurat disse selvstendige konstruktene er gruppert i en symptomgruppe. De påpeker at faktorene som er gruppert i dimensjonene kynisme og mestringsevne har ulike teoretiske implikasjoner og relaterer seg forskjellig til emosjonell utmattelse, som er kjernekomponenten i konstruktet. Videre kritiseres MBI-GS for å måle de tre dimensjonene uavhengig av hverandre, gitt utgangspunktet om at utbrenthet er et syndrom. Et syndrom referer til en gruppe symptomer som opptrer sammen og karakteriserer en anormalitet, mens MBI-GS måler tre uavhengige variable med selvstendige forløpere og forskjellige konsekvenser.

Som et svar på kritikken av MBI/MBI-GS utviklet Shirom og Melamed (2006) Shirom-Melamed Burnout Measure (SMBM). Måleinstrumentet er basert på det teoretiske rammeverket til Hobfolls (1989) Conservation of Resources Theory (COR). Utgangspunktet for COR er at alle har en grunnleggende motivasjon for å holde på, forsvare og tilegne seg ressurser (se for øvrig kapittel om teoretiske modeller). SMBM har hovedfokus på ressurser

knyttet til energi med bakgrunn i at de forskjellige formene for energi er individuelt fordelt og teoretisk knyttet til hverandre ved at mangel på et område ofte medfører mangel også på andre områder. Shirom og Melamed (2006) hevder at formene for energi som er inkludert i SMBM representerer en helhetlig enhet uten overlapp med andre etablerte atferdsmessige konsept. I motsetning til operasjonaliseringen av MBI-GS, skiller operasjonaliseringen av SMBM utbrenthet fra andre distinkte konsept som; opplevelse av stress, som kommer forut for utbrenthet; mestringsstrategier som distansering som tas i bruk i løpet av utbrenthetsprosessen og konsekvenser av prosessen, som for eksempel nedsatte prestasjoner (Shirom og Melamed 2006).

Shirom og Melamed (2006) gjennomførte en studie for å systematisk sammenligne konstruktvaliditeten i MBI og SMBM. Studien ble gjennomført i to ulike yrkesgrupper, hvorav den ene i helsesektoren. De fant at konstruktvaliditeten var like robust for SMBM som for MBI. Resultatene viste videre at reliabiliteten er tilfredsstillende for subskalaene både på SMBM og på MBI-GS og faktorinndelingen ble bekreftet, men de lyktes ikke i å finne en bedre strukturell overensstemmelse med data for SMBM enn for MBI-GS. Dette mener de kan være fordi faktorvaliditeten er påvirket av hvordan MBI-GS er konstruert. Tross uklare funn argumenterer de for at SMBM gir mer nøyaktig informasjon om utbrenthetsprosessen enn MBI og at SMBM er fundert på et teoretisk rammeverk som gjør totalskåren på SMBM til en meningsfull enhet, mens skårene på MBI-GS henger sammen i en sekvensiell orden, noe som er problematisk både teoretisk sett og i forhold til empirisk testing.

Copenhagen Burnout Inventory (CBI) er et annet måleinstrument som er utviklet med tanke på å unngå svakhetene ved MBI. CBI består av tre skalaer som måler fysisk og emosjonell utmattelse ut ifra kilde og konsekvens; personlig utbrenthet, arbeidsrelatert utbrenthet og

klientrelatert utbrenthet. CBI ble utviklet i forbindelse med PUMA (prosjekt om utbrenthet, motivasjon og jobbtilfredshet), en prospektiv studie gjennomført i Danmark med respondenter fra ulike organisasjoner innenfor tjenesteytende sektor. CBI viste høy reliabilitet og validitet, skalaene korrelerte som forventet med andre mål på utmattelse og predikerte faktorer som sykefravær, søvnvansker og intensjoner om å slutte i jobben (Kristensen, Borritz, Villadsen og Christensen, 2005). Winwood og Winefield (2004) gjennomførte en studie om stress og utbrenthet blant tannleger i Australia, hvor de sammenlignet MBI med CBI. De to måleinstrumentene kom ut forholdsvis likt i antall respondenter som skårer høyt på utbrenthet. CBI viste bedre sammenheng enn MBI mellom delkonstruktene, men Winwood og Winefield (2004) stiller spørsmålsteget ved om de har diskriminerende validitet. Samtidig påpekes det at det er sannsynlig at utmattelse/utbrenthet på et felt vil påvirke også andre livsområder. Det konkluderes med at strukturen med bare en utmattelsesdimensjon generelt viser gode nok psykometriske egenskaper til å tas i bruk i flere forskningsprosjekt. Winwood og Winefield (2004) undersøkte videre delskårene i MBI, dvs. om høy skåre på utmattelse var knyttet til samtidig høy skåre på depersonifisering og lav skåre på opplevd jobbytelse, i tråd med det teoretiske grunnlaget for denne inndelingen. Resultatene viste at under en prosent av respondentene hadde et slikt svarmønster. Femten prosent av de som skåret høyt eller middels på utmattelse skåret høyt eller middels på depersonifisering og lavt eller middels på opplevd jobbytelse. Winwood og Winefield (2004) konkluderte med at deres studie ikke støtter trefaktorstrukturen eller den tenkte sammenhengen mellom delkonstruktene til MBI. De viser til andre studier med samme konklusjon og hevder at den underliggende definisjonen til Maslach ikke er så robust som den brede bruken av MBI skulle tilsi.

Ifølge Burisch (1993) er det mulig å operasjonalisere utbrenthet i form av skårer fra spørreskjema, men en vil støte på problemer ved vurderinger på individuelt nivå. MBI, for eksempel, opererer med en statistisk tredeling i høy, moderat og lav utbrenthet, samt tre

delskalaer; utmattelse, depersonalisering og redusert opplevd jobbytelse. MBI er ikke klar på hvordan delskalaene skal tolkes, og om en må være høy på alle for å være utbrent. Det er derfor ikke noe klart kriterium for hvem som er utbrent og hvem som ikke er det (Matthiesen, 2002). I psykiatri og klinisk psykologi må det etableres kriterier og terskelverdier før det kan angis hvor hyppig en tilstand forekommer i en befolkning. For å kunne få gyldige terskelverdier må MBI/MBI-GS skårene sammenholdes av uavhengige vurderinger og skårer på andre måleinstrument, men slike verdier er ikke etablert (Falkum, 2002). Dette kan være noe av forklaringen på det varierende offentlige bildet av forekomsten av utbrenthet. I litteraturen kan en finne anslag av utbredelse fra noen få til over tretti prosent (Maslach og Leiter, 1997; Roness og Matthiesen 2002; Shirom, 2005).

Hallsten, Josephson og Torgén (2005) har tatt for seg begrep og måling relatert til utbrenthet og er særlig opptatt av vansker relatert til selvbylde, som de hevder er ignorert i forskningen frem til nå. De påpeker at depressive følelser ikke inkluderes i syndromet i Maslachs (1993) modell. Videre kritiseres MBI for å være konstruert ut ifra en antagelse om at utbrenthet kun oppstår i arbeidsrelatert kontekst. Hallsten et al. (2005) viser til andre kontekstfrie instrument som er utviklet, som BM fra Pines (2005), SMBM (Shirom og Melamed, 2006) og CBI (Kristensen et al., 2005). Ifølge Hallsten et al. (2005) representerer disse måleinstrumentene et alternativt, mer generisk og eksistensielt perspektiv i forskningen knyttet til utbrenthet. Hallsten et al. (2005) hevder videre at en svakhet med alle disse instrumentene er at det foregår en overinkludering, at det ikke differensieres mellom undergrupper og at det generelt ignoreres at utbrenthet først og fremst rammer de med i utgangspunktet høyt engasjement og motivasjon. Ifølge Hallsten et al. (2005) blir utfordringen å skille utbrente fra andre utmattede, kyniske og demoraliserte. De argumenterer med at utmattelse, kynisme og lav

jobbytelse kan ramme personer som ikke har vært spesielt engasjerte i utgangspunktet, og at dette ikke nødvendigvis er det samme som å være utbrent.

Hallsten et al. (2005) har utviklet et måleinstrument som heter Performance-based self-esteem scale (Pbse). Det antas at personer som har stor grad av prestasjonsbasert selvbilde vil være svært engasjert i jobben sin og dermed sårbare for å bli utbrent. Prestasjonsbasert selvbilde referer til et mønster av kognisjoner, emosjoner og motiver som genererer atferd og mål rettet mot å opprettholde eller øke selvbildet.

Hallsten et al. (2005) refererer til studier som har undersøkt sammenhengen mellom MBI og selvbilde. MBI-dimensjonene er negativt korrelert med selvbilde, men det er usikkert om selvbilde fungerer som en forløper til, samtidig med eller som en konsekvens av dimensjonene. Generelt predikerer selvbilde livskvalitet og tilfredshet. Det er globalt selvbilde som er undersøkt, dvs. en generell vurdering av selvverdi. I tillegg til globalt selvbilde, finnes også domenespesifikt selvbilde. Det er mulig å ha godt selvbilde på et område og dårlig på et annet. Prestasjonsbasert selvbilde sier ikke noe om nivået av selvbilde, men beskriver hvordan selvbildet blir formet og vedlikeholdt. Prestasjonsbasert selvbilde er basert på hva personen gjør fremfor hva en er eller har. Hallsten et al. (2005) hevder at individer med høy skåre på tradisjonelle utbrenthetsmål og på Pbse er utbrente (burnouts), mens de med høy skåre på tradisjonelle utbrenthetsmål og lav skåre på Pbse er utslitte (wornouts). Burnout og wornout er negativt korrelert og synes å relatere seg forskjellig til andre faktorer som utdanning, jobbkarakteristika, alder, organisasjonselementer og mestringsstrategier.

Hallsten et al. (2005) viser til flere studier og konkluderer med at det synes å være en sammenheng mellom prestasjonsbasert selvbilde og høy involvering. De har brukt Pbse-

skalaen i fire studier gjennomført i Sverige. Tre av disse var med et landsdekkende representativt utvalg, til sammen deltok 17177 personer. De samlede resultatene fra disse studiene viser at Pbse har tilfredsstillende psykometriske egenskaper og konvergerende validitet. I testing av Pbse ble det antatt at Pbse-skårene var positivt relatert til bakgrunnsvariabler som utdanning, sosioøkonomisk status og relasjonsvansker i familien. Arbeidsfaktorer som var antatt å korrelere positivt med Pbse, var blant annet motstridende jobbkrav, arbeidsmengde, manglende sosial støtte, organisasjonsmessige endringer, nedbemanning, midlertidig engasjement, å være nyansatt og arbeidsledighet. Hypotetisk skulle også somatiske og psykiske sykdomstilstander, søvnvansker, mestringsstrategier som å arbeide hjemme, ikke kunne si nei og sykenærvær, være positivt korrelert til Pbse, samt personlighetskarakteristika knyttet til selvevaluering som Type A-atferd og perfektjonisme. Blant faktorene som ble antatt å vise en negativ sammenheng med Pbse-skårene var jobbkontroll, veldefinerte arbeidsmål, globalt selvbilde, mental helse og opplevd kompetanse. Videre ble det antatt at kvinner pga. generelt lavere selvtillit og høyere engstelse, og yngre personer pga. mindre solide selvkonsept, ville ha høyere Pbse-skårer enn henholdsvis menn og eldre personer. Resultatene viste at korrelasjonene mellom Pbse-skalaen og variablene var noenlunde lik på tvers av de fire studiene og det konkluderes med at de psykometriske egenskapene til Pbse er tilfredsstillende. De demografiske og sosioøkonomiske variablene viste generell lav men signifikant sammenheng med Pbse-skårene og forklarte opp til to prosent av variansen i Pbse. Alder var negativt relatert til Pbse og kvinner skåret høyere på kontekstfrie variabler, men ikke på jobbrelaterte. Jobbvariablene viste lav til moderat sammenheng i antatt retning ($r=0.10$ til 0.20), mens sosialiseringserfaringene var sterkere relatert til Pbse (høyeste: $r=0.49$). Familieproblemer, søvnvansker og helserelaterte symptom viste moderat korrelasjon, mens sykefravær hadde en svak assosiasjon, også det som forventet. Ustabilt selvbilde og skårer fra måleinstrument for utbrenthet viste en klar positiv

sammenheng. Videre var det en positiv sammenheng mellom Pbse-skårene og personlighetsvariabler som Type A-atferd, perfektjonisme og for de med innsatsorienterte mestringsstrategier. Hallsten et al. (2005) konkluderer med at de empiriske studiene viser at Pbse har konvergent validitet.

3. Teoretiske rammeverk

3.1 Samfunnsmessige utviklingstrekk

Ifølge Maslach og Leiter (1997) når utbrenthet epidemiske proporsjoner i USA. De hevder at det ikke er den enkelte arbeidstaker det er noe i veien med, men heller at det har vært noen fundamentale endringer i arbeidslivet og jobbenes natur. Det konvensjonelle synet er at utbrenthet i hovedsak er et individuelt problem. Mennesker blir utbrent pga. feil i karakter, atferd eller produktivitet. Maslach og Leiter (1997) fremhever i stedet økonomiske trender, teknologi og ledelsesfilosofi som de største utfordringene i forhold til risikofaktorer knyttet til utbrenthet.

Wahl (2002) hevder et systemkritisk perspektiv er nødvendig i vurderingen av arbeidslivets organisering. Han mener globaliseringsprosessen og kapitalens internasjonalisering har ført til et demokratisk underskudd og at vernet om arbeidstakernes interesser har blitt forverret.

Internasjonaliseringen har økt muligheten for å flytte produksjon over landegrensene.

Finanssystemet er koblet fri fra den produktive delen av økonomien og vi ser en ekspansjon og økende dominans av multinasjonale selskaper. Anbudssystemer får konsekvenser for arbeidsmiljøet, skaper uvisshet og ødelegger muligheten til å utvikle trygge arbeidsplasser.

Det oppstår et press til å godta mer fleksible arbeidstidsordninger og helhetstenkningen forsvinner via outsourcing. Faste jobber erstattes av midlertidige, og heltidsjobber av deltidsjobber. Det kreves raske omstillinger, det nedbemannes for å øke inntjeningen,

arbeidsintensiteten øker og tidsfristene blir strammere (Wahl, 2002). Sørensen (2002) trekker også frem samfunnsutviklingen som en årsak til utbrenthet. I likhet med Wahl (2002) peker hun på globalisering og markedsrett som utviklingstrekk. Vi får et skifte fra fordelingshensyn til effektivitetshensyn, og service i stedet for helse og omsorg. Dette har ført til at 70 % av arbeidsstokken i dag er sysselsatt i service- og kunnskapsbaserte bedrifter, 1/3 arbeider utenfor vanlig dagtid og emosjonelt arbeid har blitt like vanlig som fysisk eller mentalt krevende arbeid. I stedet for et inkluderende arbeidsliv får vi økt marginalisering og gjenskapning av marginalisering. Arbeidstakere må hele tiden tilpasse seg krav fra bevegelige mål og betydningen av stabilitet undervurderes (Sørensen, 2002).

Per Fugelli (2002) spør om samfunn, i likhet med menneskene, kan være syke og hevder det er trekk ved tidsånden som skaper utbrenthet. Han mener det skapes en kjedekollisjon mellom illusjon og virkelighet hvor vi forveksler en normaltstand med uoppnåelige glansbilder og får en tilværelse i kronisk frustrasjon. Pines (1993) har i likhet med Fugelli (2002) pekt på tidsånden som en kilde til utbrenthet. Hun hevder at menneskene har et behov for å føle seg heroiske, vite at livet er meningsfullt og ha betydning i en større kosmisk sammenheng. Før dekket religionen mye av dette behovet, men for de som har forkastet religionen som svaret på den eksistensielle søken etter mening, har arbeidsplassen blitt et godt alternativ.

Sekulariseringen av samfunnet gjør at fallhøyden når vi mislykkes blir mye større, og vi brenner oss ut. Ifølge Pines (1993) har det eksistensielle perspektivet på utbrenthet praktiske implikasjoner. Ved å fokusere på viktigheten av å arbeide med noe som oppleves som meningsfylt, kan det iverksettes praktiske tiltak for å mestre og forhindre utbrenthet.

Hallsten et al. (2005) har i likhet med Pines (1993) et eksistensielt perspektiv og hevder at økningen i utbrenthet i vestlige land de siste tiårene, kan skyldes høyere forekomst av

personer med prestasjonsbasert selvbilde. De peker på fire ulike utviklingstrekk i arbeidsmarkedet som kan ha betydning; større andel utdannede og høyt kvalifiserte arbeidstakere, et mer ustabil arbeidsmarked, høyere krav mhp. etterrettelighet og et mer individualisert og konkurransepreget arbeidsliv. Høyt kvalifisert personell har tradisjonelt mer medbestemmelsesrett i arbeidshverdagen og det kan antas at jobbytelse i større grad da vil knyttes til selvbilde og egenverdi. Det er større sjanse for at arbeidstakeren inntar en observatørrolle med hensyn til egen arbeidsprestasjon og attribuerer denne til personlige karakteristika. Med et mer ustabil arbeidsmarked preget av fleksibilitet og løse nettverk er det mer fokus på individuelle prestasjoner, noe som kommer til uttrykk bl.a. gjennom effektivitetsmålinger og bonussystemer. Som en konsekvens blir den sosiale identiteten mindre avhengig av yrkesmessige idealer og tilhørighet, og mer avhengig av selvstendig arbeid og individuelle prestasjoner. Målsettingen om å bli ”noen” erstattes gradvis av målsettingen om å bli ”noe” (Hallsten et al., 2005). I dagens arbeidsliv blir det noe paradoksalt et poeng å skille seg ut, for å kunne passe inn.

3.2 Konsekvenser for arbeidslivets organisering

Ifølge Maslach og Leiter (1997) kjennetegnes arbeidsplassene nå ved et kaldt, fiendtlig og krevende miljø, både økonomisk og psykisk. Strukturer og fungering på arbeidsplassen former hvordan arbeidstakerne interagerer med hverandre og hvordan de utfører arbeidet sitt. Det hevdes at idealet om arbeidsplassen som en effektiv maskin kommer tilbake og undergraver idealet om arbeidsplassen som et trygt og sunt sted hvor mennesker kan oppfylle sitt potensial gjennom givende arbeid mot rettferdig kompensasjon. Den teknologiske utviklingen gjør at arbeidsplasser erstattes av automatiserte løsninger. Teknologien krever også hyppige omstillinger, behov for kompetanseheving og fører til et mer grenseløst arbeidsliv. Det blir den enkelte arbeidstakers oppgave å skille mellom arbeid og privatliv, og

arbeidstakerne fremmedgjøres i forhold til seg selv og andre arbeidstakere. Ny teknologi fører til nye organisasjonsformer og kontrollen over den enkelte arbeidstaker styrkes (Wahl, 2002). Sørensen (2002) viser til forskningsprosjektet PUMA i Danmark, hvor de har vist at dårlig psykisk arbeidsmiljø og særlig uforutsigbarhet, fører til en basal utrygghet. Det er en tendens til at arbeidsmiljøarbeidet går i dvale under omstillingsprosesser og når disse kommer stadig hyppigere, blir miljøet lidende.

Det kan konkluderes med at samfunnsmessige endringer og endringer i arbeidslivets natur fører til endringer i de krav som stilles i arbeidslivet. Emosjonelle og psykologiske krav har økt, mens fysiske enten har blitt redusert, eller er holdt konstant (Verchel, Jonge, Søderfeldt, Dormann og Schaufeli, 2004). Det er ikke nødvendigvis slik at det har vært en økning i belastende faktorer, men belastningene er nå av en annen karakter enn tidligere, med en overgang fra fysiske til psykiske jobbkrav. Sosiale og økonomiske rammefaktorer er tradisjonelt vanskelig å inkludere i målemodeller, så studier av disse faktorene vil ofte være kvalitative og historiske (Falkum, 2002). Det som derimot lar seg måle er mer konkrete risikofaktorer og beskyttelsesfaktorer i arbeidsmiljøet, som hvilke krav som stilles, grad av kontroll, tilgjengelige ressurser og sosial støtte. Den videre diskusjonen vil gjøre rede for de mest brukte modellene i forskningen og ta for seg hvordan slike faktorer påvirker utbrenthet.

3.3 Organisasjonsnivå

Modeller

Ifølge Matthiesen (2002) er det utarbeidet en rekke modeller for å beskrive årsakene til stress eller utbrenthet. Eksempler han nevner er Edelwich og Brodskys firefasemodell, Leiters prosessmodell, Cherniss' transaksjonsmodell og Karaseks krav-kontrollmodell. Gitt oppgavens omfang avgrenses modelldiskusjonen til fem modeller. Innledningsvis gjøres det

rede for Job-Demand-Control (JD-C) modellen og den reviderte utgaven kalt Demand-Control-Support (DCS). Hovedfaktorene for disse modellene er jobbkrav og kontroll, samt sosial støtte. Ifølge Halbesleben og Buckley (2004) er to av de mest sentrale modellene innen forskningen på utbrenthet The Conservation of Resources Model (COR) og The Job Demands-Resources Model (JD-R), så disse vil få størst plass i diskusjonen. Som en alternativ modell vil det avslutningsvis bli gitt en kort redegjørelse for en seksfaktormodell av Maslach og Leiter (1997). Diskusjonen vil i hovedsak være konsentrert om de overordnede faktorene jobbkrav, jobbkontroll, sosial støtte og jobbressurser.

Kontrollmodeller

De fleste foreliggende prediktive modeller har sine røtter i stressteori. Tidlig stressforskning viste et U-kurveforhold mellom stress og krav, hvor stressopplevelsen økte når kravene økte, men også når de minsket. Krav-kontroll modellen (Job demand-control; JD-C) ble lansert av Karasek på 1970-tallet og er en etablert stressmodell som gir et helhetlig perspektiv på forståelsen av arbeidsrelatert stress og sykdom (Falkum, 2002). Ifølge modellen er arbeidsbelastninger et resultat av kombinasjonen jobbkrav og grad av beslutningskontroll i forhold til egen arbeidssituasjon (Matthiesen, 2002). Høye krav og høy kontroll vil føre til læring, motivasjon, utvikling og trivsel. Hvis kravene er få og kontrollen høy, har man en avslappende jobb, hvis kravene er lave og kontrollen lav kalles jobben passiv og der kravene er høye og kontrollen lav er faren for stress størst (Falkum, 2002). I en nyere revidert utgave av JD-C modellen settes sosial støtte inn som en tredje faktor. Antagelsen er at sosial støtte vil ha modererende effekt på jobbkravene. Den nye modellen får betegnelsen Jobbkraft – kontroll - sosial støtte (Demand - control - support; DCS). Sosial støtte kan være emosjonell, praktisk, det kan gis vurderingstøtte eller informativ støtte. Alle disse formene vil kunne forebygge

utbrenthet, gjerne gjennom arbeidsmiljøtiltak hvor den sosiale støtten settes i system og virker som en buffer mot jobbkrav og arbeidsmiljøbelastninger.

Vegchel et al. (2004) har gjennomført en longitudinell studie av den modererende effekten av jobbkontroll og sosial støtte på relasjonen mellom jobbkrav og utbrenthet. Prosjektet ble gjennomført med DCS og MBI, med tre dimensjoner. Studiet viser at emosjonelle krav er like viktige, eller viktigere, enn kvalitative krav i menneskerelatert servicearbeid. Emosjonelle krav defineres som de aspekter ved jobben som krever vedvarende emosjonell innsats på grunn av interaksjon med klienter. De konkluderer med at utbrenthet i serviceyrker er relatert til kvantitative og emosjonelle krav, jobbkontroll og sosial støtte, samt at jobbkontroll er relatert til alle utbrenthetsvariabler over tid. I forhold til forebygging av utbrenthet vil en økning i jobbkontroll ha best effekt. Det anbefales å fokusere på å gjøre arbeidsoppgaver mer interessante, desentralisere autoritet og innføre et klientorientert system, i stedet for et oppgaveorientert system. Ifølge Halbesleben og Buckley (2004) har JD-C/DCS-modellen fått varierende støtte fra empiriske studier, hvor det har vist seg vanskelig å påvise interaksjonen mellom jobbkrav og kontroll, som prediktivt for utbrenthet. Det er i den senere tid utviklet flere teoretiske modeller som alternativ til JD-C/DCS-modellene. COR og JD-R skiller seg fra DCS i forhold til hvilke faktorer som er med, og hvordan disse påvirker utbrenthet.

Ressursmodeller

COR-modellen ble utviklet i et forsøk på å konkretisere stressbegrepet som grunnlag for direkte empirisk testing, og ble lansert som et alternativ til likevekts- og transaksjonsmodeller for stress. Modellen er basert på en antagelse om at mennesker streber etter å holde på, forsvare og å tilegne seg ressurser. Stress defineres som en psykisk reaksjon på omgivelsene ved tap av ressurser, trussel om tap av ressurser eller manglende belønning etter investering

med forventning om nye ressurser. Både reelt og potensielt tap av ressursene vil gi en stressreaksjon. Ressurser defineres som de objekter, personlige karakteristikk, betingelser, og energier som verdsettes av individet, eller som kan brukes som middel til å anskaffe seg verdier. Ressursene kan være av instrumentell eller symbolsk verdi (Hobfoll, 1989). Et hovedpoeng i COR-modellen er at jobbkrav og jobbressurser kan predikere utbrenthet i forhold til de enkelte dimensjonene i konstruktet. Ut ifra COR-modellen vil utbrenthet oppstå som et resultat av gjentatte tap, trusler om tap eller manglende vinning av ressurser. Generelt er mennesker mer opptatt av å unngå tap enn å oppnå vinning. Som en konsekvens av dette vil tap eller trussel om tap av ressurser være en større risikofaktor, enn tilegnelse av ressurser som en beskyttelsesfaktor i forhold til utbrenthet. Det er gjort en rekke studier med COR-modellen og den har god empirisk støtte (Halbesleben og Buckley 2004). Modellen er ikke eksplisitt utviklet for utbrenthet og vil ikke bli diskutert nærmere, da det er laget en revidert utgave av modellen, beregnet på utbrenthet.

JD-R-modellen bygger på COR-modellen og er altså spesifikt laget for utbrenthet. Modellen er i utgangspunktet en tofaktormodell hvor jobbkrav predikerer komponenten emosjonell utmattelse og jobbressurser påvirker engasjement i to parallelle prosesser. Engasjement defineres å tilsvare Maslachs (1993) depersonifisering/kynismedimensjon. Flere studier med utgangspunkt i JD-R-modellen legger Maslachs tredimensjonale definisjon av utbrenthet til grunn, med bruk av MBI-GS, men ser bort ifra den tredje dimensjonen, mestringsevne (Llorens, Bakker, Schaufeli og Salanova, 2006; Bakker, Demerouti, de Boer og Schaufeli, 2003; Hakanen, Bakker og Schaufeli, 2006). Det hevdes at mestringsevne kan være en konsekvens av utbrenthet og ikke en dimensjon av tilstanden. Det er funnet mindre empirisk støtte for dimensjonen, den anses å ikke være i hovedkjernen av syndromet. Redusert engasjement (kynismedimensjonen) følger utmattelsesdimensjonen, mens redusert jobbytelse

er uavhengig av de to. En grunnleggende antagelse i modellen er at enhver organisasjon vil ha sine spesifikke risikofaktorer i forhold til utbrenthet og disse kan altså klassifiseres i to kategorier, jobbkrav og jobbressurser. Jobbkrav er de fysiske, sosiale og organisasjonsmessige faktorene i arbeidet, som krever kontinuerlig innsats og derfor er assosiert med en fysisk eller psykisk kostnad. Jobbressurser er de fysiske, psykologiske, sosiale og organisatoriske faktorene, som fremmer måloppnåelse, reduserer jobbkravene eller fører til personlig utvikling (Bakker, Demerouti og Euwema 2005). Disse to parallelle prosessene virker på en slik måte at når arbeidsmiljøet er preget av høye jobbkrav, vil dette over tid føre til fysisk og mental utmattelse. Når arbeidsmiljøet mangler viktige ressurser, påvirker dette graden av engasjement. Medarbeiderne forsøker å beskytte seg selv gjennom distansering, noe som fører til redusert motivasjon, interesse og engasjement (Richardsen, 2002). På samme måte som for COR-modellen vil forebygging av utbrenthet innebære endring i jobbkrav, mens en økning i jobbressurser vil føre til økt engasjement.

Llorens et al. (2006) har testet soliditeten til JD-R-modellen i en studie hvor de gjennomførte et samtidig prosjekt i Nederland og Spania, med personer fra forskjellige yrker, med forskjellige typer datainnsamling. Resultatene viser at JD-R-modellens grunnleggende struktur får støtte, på tvers av nasjonalitet, yrkesgrupper og datainnsamlingsmetode. Bakker et al. (2003) gjennomførte en undersøkelse, hvor de brukte JD-R-modellen for å forutsi registrert fravær. Resultatene viser at jobbkrav (arbeidsmengde og reorganisering) gir unik prediksjon på utbrenthet og indirekte virkning på fraværslengde, mens jobbressurser predikerer organisasjonsmessig commitment og fraværshyppighet. Dette tolker Bakker et al. (2003) dit hen at de to fraværsmålene, lengde og hyppighet, er uttrykk for de to forskjellige prosessene knyttet til utbrenthet. Fraværslengde kan forebygges ved endring i jobbkrav, mens fraværshyppighet kan forbedres med jobbressurser. Mekanismen med to parallelle prosesser

har også blitt testet av Hakanen et al. (2006), med et utvalg av finske lærere. Den ene prosessen kalles en energetisk prosess hvor jobbkrav fører til utbrenthet som igjen gir dårlig helse. Dette var den mest prominente prosessen. De fant også støtte for prosess nummer to som predikerer at motivasjon er et resultat av jobbressurser, noe som fører til økt engasjement og dermed organisasjonsmessig commitment.

JD-R-modellen skiller seg fra DCS-modellen med antagelsen om en additiv effekt, mens DCS predikerer interaksjonseffekt, med sosial støtte i en modererende rolle (Halbesleben og Buckley, 2004). I en studie av Bakker og kolleger (2005) er det gjort et forsøk på å utvide JD-R-modellen. Utbrenthet i denne undersøkelsen ble målt ved hjelp av MBI-GS, med alle de tre dimensjonene utmattelse, kynisme og efficacy. Hovedhypotesen er at utbrenthet er et resultat av ubalanse mellom jobbkrav og jobbressurser og at flere forskjellige jobbressurser kan kompensere for innflytelsen av flere forskjellige jobbkrav. De påpeker at jobbressurser kan virke som en buffer i forhold til jobbkrav når det gjelder utbrenthet. Denne antagelsen er i tråd med DCS-modellen, med sosial støtte som buffer, men JD-R-modellen går lengre ved at det antas at forskjellige jobbressurser demmer opp for forskjellige jobbkrav. Spesielt vil kombinasjonen av høye jobbkrav og få jobbressurser være prediktivt for utbrenthet. De jobbkravene som ble undersøkt var for stor arbeidsmengde, emosjonelle krav, fysiske krav og vanskeligheter i forhold til kombinasjonen arbeid/hjem. De viktigste jobbressursene var antatt å være sosial støtte, kvalitet på forholdet til veileder, autonomi og tilbakemelding på prestasjoner.

Resultatene fra undersøkelsen viser at jobbkrav har sterkest sammenheng med utmattelsesdimensjonen. Ressursene virker først og fremst i forhold til kynisme, men også efficacy viser en sammenheng. I forholdet mellom arbeidsmengde og utmattelse har alle de

fire ressursfaktorene en modererende effekt. Et lignende mønster ble funnet for fysiske jobbkrav og arbeid/hjem-konstellasjonen. Resultatene for kynisme viser at emosjonelle krav interagerer med autonomi, sosial støtte og tilbakemeldinger, mens fysiske krav interagerer med autonomi og sosial støtte. Den eneste modererende effekten på kynisme for arbeidsmengde var autonomi. Bakker et al. (2005) konkluderer med at arbeidsmengde, emosjonelle og fysiske krav og vanskeligheter i forhold til arbeid/hjem ikke nødvendigvis vil føre til utbrenthet dersom medarbeideren har sosial støtte, kvalitet på forholdet til veileder, autonomi og får tilbakemeldinger på det som presteres. Studien av interaksjon mellom arbeidskarakteristikker og hvilken sammenheng de har til utbrenthet blir sett på som ett skritt videre i utforskningen av kompleksiteten i arbeidssituasjonen og konsekvenser som utbrenthet. Det påpekes også at forskjellige ressurser vil virke forskjellig på ulike jobbkrav og at dette kan variere i forskjellige typer arbeid. I forhold til individuelle forskjeller i hva som verdsettes av ressurser, eller betraktes som ressurser, så hevdes det at noen ressurser vil oppleves som allment verdifulle og det er derfor interessant å vurdere betydningen av disse (Bakker et al., 2005).

Oppsummering kontroll- og ressursmodeller

Modellene har til felles at de har to overordnede faktorer som antas å ha betydning for utvikling av utbrenthet. Kontrollmodellene skiller seg fra ressursmodellene ved en modererende effekt, mens ressursmodellene legger en additiv mekanisme til grunn. Bakker et al. (2005) utvider JD-R-modellen til også å ta hensyn til modererende faktorer og representerer i så måte en tilnærming mellom de to modellene. Hovedforskjellen mellom modellene er ikke så mye hvordan utbrenthetsprosessen foregår, som hvilke faktorer som inngår i prosessen. I forhold til forebygging av utbrenthet vil det ifølge kontrollmodellene være mest hensiktsmessig å skape en arbeidssituasjon hvor både jobbkravene og

jobbkontrollen er høy. Hvis arbeidet er preget av høye krav og liten kontroll, er faren for utbrenthet mye større, men kan modereres ved sosial støtte. Her bør det legges til at sosial støtte ikke alltid vil virke positivt inn i forebygging av utbrenthet. På arbeidsplassen kan de nærmeste til å gi støtte være kolleger som virker belastende. Det å motta hjelp kan forsterke en opplevelse av å ikke strekke til eller arbeidstakeren har kommet så langt i prosessen at tilbud om hjelp ikke oppfattes, den ansatte er apatisk og alle stenges ute (Matthiesen, 2002). Videre kan sosial støtte maskere de virkelige problemene i arbeidssituasjonen, og på denne måten bare utsette det uunngåelige, og dermed muligens forverre tilstanden når den først inntreffer (Halbesleben og Buckley, 2004).

Ifølge ressursmodellene vil forebygging av emosjonell utmattelse innebære endring i jobbkrav, mens en økning i jobbressurser vil føre til økt engasjement. Ut ifra COR-modellen vil tap eller trussel om tap av ressurser utgjøre en relativt større risikofaktor, som vil ha større negativ virkning, enn den positive virkningen som tilgang til flere ressurser kan gi. En kritikk mot stressteoretiske modeller er deres statiske karakter (Bakker et al., 2005). Jobbkravene, kontrollfaktorene og jobbressursene vil variere fra yrkesgruppe til yrkesgruppe. Det er derfor viktig å kartlegge de viktigste faktorene for hver enkelt gruppe og skreddersy tiltak med dette som utgangspunkt. Det er tradisjon for at forskningen på utbrenthet har hatt et sosialpsykologisk perspektiv. I løpet av de siste årene har individuelle forskjeller og interaksjonen mellom den enkelte arbeidstaker og arbeidsplassen fått større oppmerksomhet. En slik tilnærming vil kunne være med på å øke forståelsen av hvilke faktorer som fører til utbrenthet, og vil også ha konsekvenser for forebyggingsstrategier. Den siste modellen som blir presentert har samspillet arbeidstaker/arbeidsplass som fokus.

Seksfaktormodellen

Maslach og Leiter (1997) tar til orde for en forklaringsmodell hvor det er samspillet mellom den enkelte arbeidstaker og arbeidsplassen som er den utløsende årsak til utbrenthet. En ubalanse mellom arbeidstakerens bidrag og forventinger knyttet til ulike domener kan gi økt sannsynlighet for utbrenthet. Richardsen (2002) beskriver denne likevektsbalansen som en slags psykologisk kontrakt mellom arbeidsgiver og ansatt. Ubalansen oppstår når tema er uløste eller ikke berørte i opprettelse av kontrakten, eller når arbeidsforholdene endrer seg i løpet av ansettelsestiden. De seks domenene som kan påvirke utbrenthet er arbeidsmengde, grad av kontroll, riktig belønning, et sosialt felleskap, rettferdighet og verdikonflikter (Maslach og Leiter, 1997; Richardsen, 2002).

Ubalanse i *arbeidsmengde* betyr vanligvis at arbeidsmengden er for stor. Ved nedskjæringer opplever mange at færre arbeidstakere skal utføre samme arbeidsmengde som før. Det blir for mye å gjøre på for kort tid, med for få ressurser. Den økende arbeidsmengden fører til økt tempo, som går ut over kvaliteten på arbeidet, kollegiale relasjoner og innovasjon (Maslach og Leiter 1997). Ubalanse i *kontroll* kan omfatte både mulighetene for medbestemmelse og manglende ressurser til å gjøre en god jobb. Resultatet kan være at ansatte føler seg mindre ansvarlig for resultatene, og dermed mister initiativ og engasjement i jobben (Richardsen 2002). Mekanisk ledelse fører til mekanisk ytelse og mikroledelse reduserer arbeidstakernes muligheter til å tilpasse seg og være kreative. Manglende *belønning* for bidrag i jobben vil føre til en devaluering både av arbeidsinnsatsen og den enkelte arbeidstaker selv. Manglende *fellesskap* er et resultat av at medarbeiderne mister muligheten til kontakt med hverandre på arbeidsplassen. Dette kan skyldes fysisk atskillelse, en travel arbeidssituasjon, eller ny teknologi. Mest destruktivt for fellesskapet er uløste konflikter som kan føre til et arbeidsmiljø preget av frustrasjon, sinne og mistenksomhet. Mangel på tillit og støtte vil føre til at ansatte blir mer opptatt av å beskytte seg selv enn å hjelpe hverandre når problemer

oppstår. Manglende *rettferdighet* er et alvorlig brudd når det gjelder gjensidig respekt mellom person og arbeidsmiljø. Manglende rettferdighet i forhold til lønn eller ved partiskhet i konflikter er en følelsesmessig belastning. Dette kan føre til kyniske holdninger og de ansatte mister tillit til organisasjonen. *Verdikonflikter* oppstår når det er uoverensstemmelse mellom personlige prinsipper og det jobben krever. En kan føle seg tvunget til å handle uetisk eller uærlig for å få jobben gjort, og dette kan føre til indre konflikter. Det kan også oppstå verdikonflikter mellom ulike segmenter innen organisasjonen. Ifølge Maslach og Leiter (1997) befinner stadig flere arbeidstakere seg i et Machiavelliansk miljø hvor målet helliger middelet. Den påfølgende moralske nedbrytningen kan bli høy og føre til redusert jobbytelse.

Seksfaktormodellen bygger på elementer fra både DCS- og JD-R-modellen, med fokus på jobbkrav, kontroll, sosial støtte og ressurser som viktige faktorer i forhold til utbrenthet. Det som skiller modellen fra de andre modellene er antagelsen om den modulerende virkningen som vil oppstå i møtet mellom individ og arbeidsplass. Det er ikke gjort mange empiriske undersøkelser for å teste seksfaktormodellen, så det gjenstår å se hvor nyttig den vil være i forhold til en forståelse av årsakene til utbrenthet (Halbesleben og Buckley 2004).

Prestasjonsbasert selvbilde

Utbrenthet beskrives av Hallsten et al. (2005) som en medierende prosess som skjer ved at selvbildet trues av stressorer i omgivelsene og fører til psykisk belastning. Den teoretiske modellen er en prosessmodell hvor tilstanden utbrent er en del av utbrenningsprosessen. Prosessen er uavhengig av kontekst, men avhenger av at konteksten er viktig for personens selvbilde. Prosessen starter med en fase som kalles ”Engstelig engasjement”, karakterisert av høy involvering og engasjement sammen med bekymring og engstelse. Med økt belastning kan involveringen gå over i frustrasjon og til slutt utbrenthet. Det antas at de med betinget og

lavt selvbilde vil ha vansker med å endre målene sine selv om den innsatsen de har gjort ikke har vært hensiktsmessig mhp. måloppnåelse. I stedet for å endre mål og/eller atferd vil de ha en tendens til å kompensere ved å øke innsatsen ytterligere, hengi seg til grubling og de blir ute av stand til å slappe av. Tredje fase av prosessen, utbrenthetsfasen, er karakterisert av resignasjon, utmattelse og manglende engasjement. I modellen ligger det en implisitt antagelse om at betinget selvbilde agerer som en forløper for eller som en modererende faktor i prosessen frem mot utbrenthet. Utbrenthet blir en prosess som oppstår når en selvdefinerende rolle er truet av langvarige eller gjentakende påkjenninger fra omgivelsene. Utbrenthet (burnout) kommer som et resultat av aktiviteter som har selvdefinerende betydning, mens å bli utslitt er et resultat av aktiviteter igangsatt ut ifra en ytre instrumentell motivasjon (wornout). Hallsten et al. (2005) hevder at et betinget- og prestasjonsbasert selvbilde har sitt utspring i tidlige erfaringer/sosialisering og/eller i en genetisk komponent. Prestasjonsbasert selvbilde ses altså som et resultat av historiske faktorer som er med på å skape en økt sårbarhet for situasjonelle faktorer i personens omgivelser.

Hallsten et al. (2005) legger det å ha et prestasjonsbasert selvbilde inn i utbrenningsprosessen som en plausibel forklaring på overgangen mellom høyt engasjement og involvering, til utmattelse og likegyldighet. Prestasjonsbasert selvbilde defineres som: *et psykologisk konstrukt bestående av et mønster av interrelaterte kognisjoner, emosjoner og motiver som kommer som en respons til kroniske eller gjentakende stressorer som oppfattes som trusler mot selvverdi og selvbilde og som genererer atferd og streben med det mål å opprettholde eller heve selvbildet* (Hallsten et al. 2005, s:5). Det kan argumenteres for at selvbilde alltid vil være betinget, men forskjellige deler av selvbildet dannes ut ifra ulike kilder. De med generelt høy grad av betingelsesbasert selvbilde baserer seg på eksternt kontrollerte faktorer som for eksempel kompetanse, utseende og sosial aksept, mens de med mindre grad av betinget

selvbilde baserer seg mer på internt kontrollerte faktorer, som verdier og moral. I deres Self-Determination Theory (SDT) skiller Ryan og Deci (2000) mellom indre (intrinsically) og eksternt (extrinsically) motivert atferd. SDT er en empirisk basert teori om motivasjon, utvikling og det å ha det bra. Teorien fokuserer på ulike typer motivasjon i seg selv og som prediktorer for prestasjoner, relasjoner og trivsel (Deci og Ryan, 2008). Indre motivert atferd referer til å gjøre noe som gir tilfredsstillende i seg selv mens eksternt motivert atferd vil si aktivitet med målsetting om å oppnå noe utover selve aktiviteten. Indre motivert atferd ses mest typisk i lek hos barn, mens voksen atferd i større grad vil være eksternt motivert. I SDT differensieres det mellom fire kategorier av regulering i spennet mellom eksternt og indre styrt motivasjon. Ekstern regulering kommer som et resultat av ren instrumentell motivasjon. Egostyrt (introjected) regulering har en målsetning om økt selvverdi eller å unngå skam eller skyld. Identitetsstyrt regulering er aktivitet som er i tråd med egenopplevd identitet, mens integrert regulering betegner motivasjon integrert i selvet, og som grenser mot ren indre motivert atferd. Forskjellen på egostyrt og integrert atferd er at integrert atferd i større grad er internalisert i selvet, mens egostyrt atferd er mer regulert av et betinget selvbilde. Egostyrt aktivitet utføres altså med risiko for endret selvbilde. Forskning har vist at dess mer integrert motivasjon, dess sterkere er assosiasjonen til tilfredshet og engasjement, mens mindre integrert motivasjon assosieres med mindre tilfredshet og dårligere helse (Ryan og Deci, 2000). Betinget selvbilde og streben etter selvbekreftelse tenkes også å være del av enkelte personlighetstrekk, som perfektjonisme og Type A-atferd (Hallsten et al., 2005). Type A-atferd karakteriseres av konkurransefokus og fiendtlighet, og atferden kan ha sammenheng med en motivasjon om å minimere eller unngå negative selvevalueringer. En annen motivasjonsmodell er utviklet av Siegrist (1996). Effort-reward imbalance-modellen (ERI) viser at mangel på gjensidighet mellom kostnader og gevinster over tid, utløser vedvarende spenningsreaksjoner på emosjonelt og fysiologisk nivå. Dersom belønning utløses gjennom å

oppfylle jobbkravene på en måte som er karakterisert av overinvolvering, kan det gi en upresis vurdering av forholdet mellom kostnad og gevinst. Mennesker som karakteriseres av overinvolvering, overdriver sin innsats. I Hallstens et al. (2005) sin modell er prestasjonsbasert selvbilde det psykologiske konstruktet som kan aktiveres av vedvarende belastende forhold i omgivelsene; organisasjonsklimaet trigger selvevaluerende betraktninger. Denne avhengigheten av situasjonell kontekst gjør at en kan stille spørsmålet om prestasjonsbasert selvbilde kan betraktes som et karaktertrekk eller om det bare er et stressrelatert symptom. Prestasjonsbasert selvbilde defineres som et forholdsvis stabilt konstrukt, men viser begrenset stabilitet over en ettårsperiode i et av fire studier som er gjennomført av Hallsten et al. (2005). De argumenterer med at trekk er dynamiske enheter hvor det må forventes en viss variabilitet over tid og viser til lignende resultater i variabilitet for måling av femfaktormodellen (FFM, eller "Big 5") med *NEO-PI-R* over en seksårsperiode (Costa og McCrae, 1992).

Som denne gjennomgangen av modeller viser, har forskningen på området utbrenthet tradisjonelt hatt et sosialpsykologisk perspektiv. Individuelle forskjeller og interaksjonen mellom den enkelte arbeidstaker og arbeidsplassen får imidlertid stadig større oppmerksomhet og en slik tilnærming vil kunne være med på å øke forståelsen av hvilke faktorer som fører til utbrenthet. Maslach og Leiter (1997) fremhever samspillet mellom den enkelte arbeidstaker og arbeidsplassen som den utløsende årsak til utbrenthet. Det samme gjør Hallsten et al. (2005) gjennom sin modell for prestasjonsbasert selvfølelse. Hvordan enkeltindivid agerer og reagerer på jobben vil imidlertid også styres av andre stabile karakteristika ved personen. Genetiske disposisjoner, demografiske forhold og faktorer knyttet til personlighet kan virke overordnet og modifierende på objektive og psykologiske omgivelser på arbeidsplassen. På individnivå vil det være aktuelt å finne frem til personlige karakteristika som kan ha

betydning for om en person blir utbredt eller ikke. I den videre gjennomgangen er det valgt å avgrense til teori knyttet til personlighetstrekk og personlighetstyper.

3.4 Individnivå

Personlighet

I psykologien finnes det flere tilnærminger til hva personlighet er. Psykodynamisk perspektiv, trekkteori, fenomenologisk perspektiv og sosial kognitiv læringsteori definerer alle personlighetsbegrepet noe forskjellig men har også flere fellestrekk i synet på personlighet.

Larsen og Buss (2005) definerer personlighet som ”*et sett med psykologiske trekk og mekanismer i et individ som er organisert og relativt vedvarende og som påvirker hans eller hennes interaksjon med, og tilpasning til, miljøet.*” (Larsen og Buss, 2005; min oversettelse).

Personlighetspsykologien har vært interessert i både nomotetiske perspektiv og ideografiske perspektiv knyttet til personlighet. I Larsen og Buss (2005) blir det presentert forskjellige varianter både i forhold til hvordan begrepet personlighet operasjonaliseres og hvilke dimensjoner som regnes med i en personlighetstaksonomi. Eysenck utviklet en personlighetsmodell bestående av tre personlighetstrekk; ekstraversjon, nevrotisme og psykotisme, som han mente hadde stor grad av arvbarhet og kunne begrunnes ut fra psykofysiske forhold i individet. Trekkene måles med EPQ. En del av kritikken til hans personlighetstaksonomi går ut på at han har inkludert for få trekk. Cattell har utviklet en personlighetsklassifisering som består av 16 faktorer, 16 PF. Det har vist seg å være vanskelig å replikere det samme antallet personlighetsfaktorer, og mange mener et mindre antall trekk kan favne de viktigste individuelle forskjellene (Larsen og Buss, 2005).

Den modellen for personlighetstrekk som har fått mest oppmerksomhet de siste tjue årene er FFM (Costa og McCrae, 1992). Her skilles det mellom fem store trekk: ekstraversjon (E),

medmenneskelighet (A), planmessighet (C), nevrotisisme (N) og åpenhet (O).

Femfaktormodellen er utviklet ved bruk av faktoranalyse på leksikalske data og modellen har etter hvert fått bred empirisk støtte. Den mest vanlige måten å måle de fem trekkene på er ved bruk av spørreskjemaet NEO-PI-R utviklet av Costa og McCrae (1992). Under de fem globale trekkene er det utviklet ulike fasetter som gir nyanse til hvert av trekkene. Personer som skårer høyt på trekket ekstraversjon blir ofte beskrevet som glade, entusiastiske, optimistiske og fulle av energi, mens de som skårer lavt ofte framstår som stille, reserverte, beskjedne og tilbaketrukkne. Nevrotisisme består av de sju fasettene angst, sinne, fiendtlighet, depresjon, selvbevissthet, impulsivitet og sårbarhet. De planmessige kjennetegnes ved høy grad av kompetanse, orden, pliktetrokap, prestasjonsstreben, selvdisciplin og betenksomhet. Trekket åpenhet dekker områder som fantasi, estetikk, følelser, handlinger, ideer og verdier. På denne måten greier modellen å presentere personlighet som noe mer komplekst enn for eksempel Eysenck sin trefaktormodell, men samtidig ikke for omfattende som Cattells 16 PF.

Andre personlighetsvariabler av betydning i utbrenthetsforskningen

I tillegg til taksonomiene fra personlighetspsykologien, er det også utviklet definisjoner og operasjonalisering av personlighetstrekk som er spesielt relevante for arbeidslivsforskningen. Et begrep som er forbundet med nevrotisisme er negativ affekt (NA), karakterisert som en tendens til å ha negative følelser i forhold til seg selv, andre og verden. NA er en del av en affektiv personlighetsbeskrivelse sammen med positiv affekt (PA), som karakteriseres ved en aktiv, engasjert, selvstendig og sosial væremåte (Schaufeli og Enzman, 1998). Maslach, Schaufeli og Leiter (2001) trekker frem flere begrep på personlighetskarakteristika som kan knyttes til utbrenthet: *Hardiness* sier noe om grad av involvering, kontroll og åpenhet for endring. Måling av hardiness er relatert til lav N og lav NA og høy E og høy PA. *Locus of control* sier noe om attribusjon av hendelser til enten indre eller ytre forhold, mens

mestringsstil betegner en passiv defensiv eller aktiv konfronterende tilnærming til problemløsning. En aktiv konfronterende stil er nært knyttet til dimensjonen *efficacy* (mestringsevne). Gitt gjennomgangen av Hallstens et al. (2005) sin modell, kan det konkluderes med at også egenskaper knyttet til selvet som selvbilde, selvfølelse og selvtillit, vil være bestemmende for hvordan en arbeidstaker takler et stressende arbeidsmiljø.

Maslach et al. (2001) konkluderer med at lave nivå av hardiness, dårlig selvtillit, ekstern locus of control og unnvikende mestringsstrategi kjennetegner profilen til mennesker som er særlig sårbare i forhold til stress og dermed har høyere risiko for å bli utbrent. Det er også funnet en sammenheng mellom utmattelsesdimensjonen i utbrenthet og type A-personlighet. Forskning knyttet til FFM har funnet at utbrenthet først og fremst har en sammenheng med dimensjonen nevrotisisme (Maslach et al., 2001). I det følgende diskuteres empiri knyttet til disse ulike personlighetsfaktorene, alene og i samspill med situasjon, i forhold til ulike dimensjoner ved utbrenthet.

3.5 Individuelle forskjeller og utbrenthet

Schaufeli og Enzman (1998) kom i sin metastudie frem til at det generelt er variabelen nevrotisisme som korrelerer best med utbrenthet. Når det gjelder de ulike dimensjonene ved utbrenthet, fant de at utmattelse viste den sterkeste sammenhengen, mens redusert opplevd jobbyttelse har en svakere korrelasjon. Tokar, Fischer og Subich (1998) fant i sin gjennomgang av litteratur som omhandlet personlighet og arbeidslivsatferd, at ekstraversjon (E) nevrotisisme (N), og planmessighet (C) fra FFM var de personlighetstrekkene som oftest ble assosiert med arbeidslivsatferd. Det ble ikke spesifikt sett på sammenhenger i forhold til utbrenthet, men jobbtillfredshet, arbeidsrelatert stress og belastning er alle faktorer som kan relateres til utbrenthetsbegrepet. Zellars, Perrewe og Hochwarter (2000) fant at av alle

trekkene i NEO-PI R var nevrotisisme en signifikant prediktor for emosjonell utmattelse. Sykepleiere som var kjennetegnet ved høy N rapporterte også høyere grad av emosjonell utmattelse. For depersonalisering rapporterte individer med høy E eller høy A lavere nivå av depersonalisering. Det viste seg også at O kunne predikere depersonalisering, men dette var bare svakt signifikant. Redusert opplevd jobbytelse ble positivt predikert av høy O og høy E.

I en annen studie fra 2004 undersøkte Zellars, Hochwater, Perrewe, Hoffman og Ford virkningen av personlighet (FFM) og humør på utbrenthet (MBI) blant sykepleiere ved to forskjellige sykehus. Resultatene viser at E predikerte (negativt) redusert opplevd jobbytelse og N predikerte emosjonell utmattelse og depersonalisering. Disse nyere studiene gir støtte til Schaufeli og Enzman (1998) i konklusjonen om at variabelen nevrotisisme korrelerer høyt med utbrenthet. Videre viser studiene at også dimensjonene ekstraversjon og planmessighet korrelerer med de ulike dimensjonene på utbrenthet. For å gå nærmere inn på hvordan planmessighet og positiv affekt virker inn på utbrenthet, undersøkte Zellars et al. (2006) sammenhenger mellom planmessighet, positive affekter (PA) og arbeidsbelastning. De fant at planmessighet styrket det negative forholdet mellom PA og arbeidsbelastning. De finner en interaksjon mellom planmessighet og PA som virker på opplevd stress. I Zellars et al. (2000) predikerte ikke planmessighet noen av utbrenthetskomponentene og det foreslås at dette handler om at trekket ikke reflekterer noen affektivitet i individet. Ut ifra dette er det interessant å se hvordan planmessighet på en indirekte måte kan bidra til å innvirke på en arbeidsopplevelse som videre kan dempe utviklingen av utbrenthet.

En studie som i enda større grad viser komplekse interaksjoner mellom ulike faktorer knyttet til utbrenthet, er Iacovides, Fountoulakis, Moysidou og Ierodiakonou (1997) som undersøkte sammenhengen mellom utviklingen av utbrenthet blant helsepersonell og personlighetstrekk, i

tillegg til sosiodemografiske og jobbrelaterede faktorer. I grupper med moderat til alvorlig utbrenthet fant de avhengig av alder, at ulike trekk kunne relateres til de ulike dimensjonene i MBI. For personell under 36 år var E- og N+ knyttet til depersonalisering, mens alder generelt var knyttet til emosjonell utmattelse og redusert opplevd jobbytelse. For personell over 36 år var bildet noe mer sammensatt. For gruppen som var moderat utbrent var E+, N+ knyttet til emosjonell utmattelse og P+ (i interaksjon med sosiodemografiske og jobbrelaterede faktorer) knyttet til depersonalisering. For gruppen som kjennetegnet alvorlig utbrenthet var E+, N+ og alder knyttet til emosjonell utmattelse og P (i interaksjon med sosiodemografiske og jobbrelaterede faktorer) knyttet til redusert opplevd jobbytelse.

Burisch (2002) hevder at skillet mellom personlighetsfaktorer og situasjonelle faktorer som årsaksforklaringer på utbrenthet er kunstig og argumenterer for en interaksjonistisk tilnærming. Dette forsøkes illustrert gjennom en longitudinell (T1-T7) studie med 221 sykepleierstudenter hvor det ble gjort målinger av disposisjonelle faktorer, utbrenthet, skalaer for å måle en ”hjelper”-personlighet, tilpassede skalaer ment å måle strukturelle faktorer knyttet til utbrenthet, samt jobbeskrivelser, stressmål og livshendelser. Utbrenthetsskårer fra T2 til T7 kunne predikeres både ved hjelp av situasjonelle og disposisjonelle faktorer. Utmattelsesdimensjonen viste sterkere sammenheng enn depersonifisering og opplevd jobbytelse, noe som ofte er tilfelle i slike studier. At den emosjonelle komponenten viste seg å være bedre predikert av erfaringer enn av disposisjonelle faktorer blir ansett som overraskende, fordi mange av skalaene brukt til å måle de disposisjonelle dimensjonene lader på nevrotisismefaktoren som man skulle tro lå nærmere emosjonell utmattelse enn redusert opplevd jobbytelse og depersonalisering. Studien konkluderer med at personlighet spiller en rolle i utbrenthet, i den forstand at enkelte har større risiko for å få problemer relatert til utbrenthet. Allen og Mellor (2002) foreslo en positiv relasjon mellom nevrotisisme og alle tre

dimensjonene i utbrenthet hos 104 sykepleiere ved et sykehus i Australia. Resultatene viste at det ikke var noen forskjell mellom sykepleiere som jobbet akutt og sykepleiere som jobbet med kronisk syke, noe som går imot Maslachs påstand om at pleiere som jobber med kronisk syke vil ha større sjanse for emosjonell utmattelse enn pleiere som jobber med akutt syke. Her ser en også at andre variabler enn situasjon spiller inn på utvikling av utbrenthet. Dette fremkommer også av Burischs studie (2002).

En annen studie (Zellars, Perrewe og Hochwater, 1999) undersøkte i hvilken grad situasjonelle faktorer som rolleklarheter, rollekonflikter og kollektiv efficacy hadde innvirkning på forholdet mellom NA (negativ affektivitet) og utbrenthet. De fant at rollekonflikt er mer relatert til emosjonell utmattelse og depersonalisering enn redusert opplevd jobbytelse. Videre ser det ut til at disse situasjonelle faktorer har ulik effekt på individer avhengig av om de kjennetegnes som høy eller lav på negativ affekt. Effekten av å klargjøre roller for arbeidstakeren ser ut til å være høyere for personer med høy NA enn for dem med lav NA. Det ser også ut til at økning i gruppe-efficacy kan lindre utmattelsen for individer med høy NA. Studien gir støtte til at disposisjonelle variabler må tas i betraktning når man skal prøve å forstå utbrenthet, men at disse også ser ut til å interagere med situasjonelle faktorer i organisasjonen.

Oppsummering individuelle forskjeller

Gjennomgangen av teori og empiri knyttet til individuelle forskjeller viser at det er sammenheng mellom disse variablene og at denne sammenhengen inngår i en kompleks interaksjon mellom de ulike faktorene og de ulike analysenivåene knyttet til utbrenthet. Når det gjelder personlighet, fremkommer det at nevrotisisme, eller negativ affekt, er den personlighetsfaktoren som har størst betydning når det gjelder å predikere utbrenthet, og

påvirkningen ses tydeligst på emosjonell utmattelse. Personlighet kan også ha indirekte innflytelse på utbrenthet, for eksempel planmessighet som viser seg å kunne moderere utviklingen av utbrenthet gjennom en innvirkning på arbeidsopplevelse. Forskningen på utbrenthet har først og fremst vært preget av forekomststudier og korrelasjonsstudier. Dette kan gi verdifull informasjon i forhold til hvordan ulike faktorer samvarierer, men sier ikke noe definitivt om årsakssammenhenger. Når det konkluderes med at nevrotisme har sammenheng med emosjonell utmattelse, forteller dette ingenting om årsak-virkning. Det beskriver bare en enkelt sammenheng mellom to faktorer på et enkelt nivå, og utelater alle andre variabler på samme nivå og variabler på andre nivå som også må tas med i betraktning for å forstå det komplekse fenomenet utbrenthet.

4. Engasjement

4.1 Bakgrunn

Utbrenthet ble lansert i 1970-årene, mens engasjement er et nyere begrep som ble aktuelt som fokusområde innenfor organisasjonspsykologi mot slutten av nittitallet. Engasjement som konsept har vært mye brukt i forretningslivet med termen medarbeiderengasjement (employee engagement), mens akademia i stor grad har brukt betegnelsen jobbengasjement (work engagement). Schaufeli og Salanova (2011) hevder det er en vesensforskjell mellom begrepene jobbengasjement og medarbeiderengasjement og at dette bør spesifiseres i en konseptuell definisjon av jobbengasjement i akademisk sammenheng. Jobbengasjement viser til forholdet den ansatte har til jobben sin, mens medarbeiderengasjement er et bredere begrep som også kan omfatte den ansattes forhold til blant annet yrkesrollen og til organisasjonen. Innenfor konsultasjon er det naturlig å fokusere på å bygge engasjement på gruppenivå og å gjøre organisasjonsmessige endringer for høyere engasjement blant de ansatte. Schaufeli og

Salanova (2011) hevder dette er en del av forklaringen på at medarbeiderengasjement er mest brukt i forretningslivet.

Fokuset på engasjement i organisasjonspsykologien er en del av en større trend mot positiv psykologi i psykologiske forskningsmiljø. Ifølge Seligman og Csikszentmihalyi (2000) er formålet med positiv psykologi å igangsette en endring fra arbeid med negative aspekter i livet til å bygge positive kvaliteter, med fokus på styrke og optimal fungering i stedet for patologi. Psykologisk forskning har tidligere ofte tatt utgangspunkt i en medisinsk modell for kartlegging og behandling av patologi og lidelse, mens aspekter knyttet til den sentrale målsettingen om økt livskvalitet i stor grad har vært ignorert. Seligman og Csikszentmihalyi (2000) understreker at det må brukes vitenskapelige prinsipper i den empiriske forskningen knyttet til positive kvaliteter ved menneskelig fungering. Positive konsepter bør derfor defineres på selvstendig grunnlag og ikke som en manglende tilstedeværelse av negative konsepter. En tilnærming med fokus på livskvalitet, vekst og selvaktualisering har vært representert hovedsakelig gjennom humanistiske psykologer som Maslow og Rogers, men tradisjonen har i liten grad preget den empiriske psykologien (Richardsen og Martinussen, 2008). Positiv psykologi lanseres derfor nå som et overordnet begrep for forskning på positive emosjoner, positive individuelle karakteristika og positive institusjoner (Seligman og Csikszentmihalyi, 2000). Innenfor arbeidsmiljøforskningen vil det si å ta utgangspunkt i det som fremmer for eksempel kreativitet, gode prestasjoner, jobbtilfredshet og sykenærvær, i stedet for negative faktorer som dårlig fungering, stress, utbrenthet og sykefravær. Innenfor den positive psykologiforskningen omformuleres definisjonen av utbrenthet til å være en erosjon av engasjement i jobbsituasjonen (Maslach og Leiter, 1997) og jobbengasjement ses som en motgift til utbrenthet (Schaufeli et al., 2002; Bakker, Schaufeli, Leiter og Taris, 2008).

4.2 Definisjoner

Forskning på utbrenthet har vært med å stimulere den moderne forskningen på jobbengasjement. Konseptuelt har engasjement alltid vært en del av forskningen på utbrenthet gitt at det forutsettes at den utbrente initialt har hatt et sterkt engasjement i arbeidet sitt (Pines, 1993; Hallsten, 2005; Maslach og Leiter, 1997), men begrepet har ikke fått mye oppmerksomhet som selvstendig konstrukt før i det siste tiåret. Flere forskere referer til Kahn (1990, i Bakker et al., 2008; i Crawford et al., 2010; 1992, i Schaufeli et al., 2002) som en av de som var tidlig ute med en definisjon på engasjement i et organisasjonspsykologisk perspektiv. Han definerer de engasjerte som medarbeidere som tar i bruk og uttrykker seg selv fysisk, kognitivt, emosjonelt og mentalt i rolleprestasjonen. Det sies å være et dynamisk dialektisk forhold mellom medarbeideren som investerer sin personlige energi inn i jobbrollen og jobbrollen som gjør det mulig for medarbeideren å uttrykke seg. Engasjementet som atferd manifesterer seg gjennom en psykologisk tilstedeværelse og antas å skape positive resultat både på det individuelle plan gjennom vekst og utvikling og på det organisatoriske plan gjennom kvaliteten på arbeidet (Bakker et al., 2008). Andre tidlige alternative definisjoner er at engasjement er et todimensjonalt motiverende konstrukt bestående av oppmerksomhet og evne til fordypelse i arbeidet, eller som en paraplybetegnelse som omfatter både engasjement som trekk, tilstand og atferd (Bakker et al., 2008). Hovedreferansen for Kahn (1990, i Bakker et al. 2008) er jobbrollen, mens jobbaktiviteten eller jobben i seg selv som regel er fokus for de som ser på engasjement som antitesen til utbrenthet (Maslach og Leiter, 1997; Schaufeli et al., 2002; Bakker et al., 2008). Schaufeli og Salanova (2011) understreker at det er behov for konseptualiseringer og definisjoner som favner både de dynamiske og temporale aspektene ved jobbengasjement. De mener det er viktig å skille mellom engasjement som trekk og som tilstand. Tilstand sier noe om det fluktuerende engasjementet fra dag til dag, mens engasjement som trekk betegner en mer generell tilnærming til arbeidet. Dikotomien trekk -

tilstand indikerer at engasjement er et personlighetstrekk, mens Schaufeli og Salanova (2011) hevder at engasjement referer til en affektiv – kognitiv tilstand som i utgangspunktet er relativt stabil, men som til en viss grad varierer med andre jobbkarakteristika. De påpeker at engasjement må analyseres på tre nivå: engasjement i arbeidet generelt, i det varierende daglige arbeidet og i forhold til enkeltoppgaver.

Det er to toneangivende skoler innenfor forskningen på jobbengasjement. Maslach og Leiter (1997) karakteriserer engasjement som energi, involvering, og mestringsevne (efficacy), og de hevder at disse dimensjonene er direkte motpoler til de tre dimensjonene i deres definisjon av utbrenthet. Energi endres til utmattelse, involvering til kynisme og mestringsevne til ineffektivitet. Ifølge denne modellen kan jobbengasjement vurderes ut ifra MBI, med motsatte skårer av utbrenthet.

Den andre skolen innenfor forskningen på jobbengasjement ser på begrepet som et uavhengig distinkt konsept som er negativt relatert til utbrenthet. Jobbengasjement defineres og operasjonaliseres som en relativt permanent positiv, tilfredsstillende, følelsesmessig motivert tilstand av arbeidsrelatert velvære som er karakterisert av vitalitet (vigour), dedikasjon (dedication) og evne til fordypelse i arbeidet (absorption) (Schaufeli et al. 2002, s:74). Jobbengasjement karakteriseres som en vedvarende og gjennomgripende tilstand som ikke er direkte knyttet til et bestemt objekt, hendelse, person eller atferd, men til arbeidet som sådan. Vitalitet beskrives som høyt energinivå, utholdenhet og vilje til å anstrenge seg i arbeidet, selv når det blir vanskelig. Dedikasjon beskrives som en følelse av inspirasjon, stolthet, utfordring og en sterk identifisering med arbeidet, samt en følelse av at det en gjør er viktig. Evne til fordypelse i arbeidet handler om evne til dyp konsentrasjon, og det å være så opptatt av arbeidsoppgavene at en nesten ikke enser noe rundt seg eller at tiden går. Evne til fordypelse i

arbeidet kan minne om begrepet ”flyt” (”flow”), en tilstand som blant annet kjennetegnes av fokusert oppmerksomhet, tap av selvbevissthet, manglende tidsfølelse, dyp konsentrasjon og indre glede. Evne til fordypelse i arbeidet og derigjennom engasjement, skiller seg fra flyt ved at flyt er en mer kompleks, mer spesifikk og av kortere varighet (Schaufeli et al. 2002).

Vitalitet og dedikasjon ses som motsatser til utmattelse og kynisme. Kontinuumet fra vitalitet til utmattelse kalles energi og kontinuumet fra dedikasjon til kynisme kalles identifikasjon.

Jobbengasjement er altså karakterisert av høyt energinivå og sterk identifikasjon mens utbrenthet er karakterisert av lavt energinivå og svak identifikasjon til arbeidet sitt. Den tredje dimensjonen, evne til fordypelse i arbeidet, ses ikke som en direkte motsats til manglende mestringsevne, og de to tredje dimensjonene defineres som to distinkte, uavhengige konstrukt (Schaufeli et al., 2002).

4.3 Beslektede begrep

Med introduksjon av nye begrep er det viktig med grundige undersøkelser for å utelukke overlapp med andre allerede eksisterende konsept. Innenfor organisasjonspsykologien er det allerede forsket mye på begrep som arbeidsnarkomani, Type A atferd, jobbforankring, jobbtilfredshet, jobbinvolvering og en positiv tilknytning til arbeidet og til organisasjonen (dvs. ”commitment”; gitt at det ikke finnes en god norsk oversettelse for dette begrepet er det valgt å bruke den engelske betegnelsen i den videre fremstillingen). For at jobbengasjement skal kunne vurderes som et verdifullt tillegg til dette forskningsområdet er det sentralt at begrepet gjennom definisjon og operasjonalisering viser diskriminant validitet i forhold til andre lignende konsept (Hallberg og Schaufeli, 2006).

Bakker et al. (2008) viser til studier som har konkludert med at engasjement som konstrukt skiller seg i fra Type A atferd og jobbforankring. Videre hevder de at jobbengasjement og

arbeidsnarkomani har noen likhetsrekke, men at det er to distinkte konstrukt. Forskjellen på en arbeidsnarkoman og en engasjert medarbeider er at den engasjerte arbeider mye og hardt fordi det gir glede, mens arbeidsinnsatsen til en arbeidsnarkoman bærer preg av tvang. Den arbeidsnarkomane vil ha vansker med å koble av og arbeider så mye at det går ut over helse, livskvalitet, relasjoner og sosial fungering. I en nyere artikkel hevder Bakker, Albrecht og Leiter (2011) at langvarig jobbengasjement kan *skape* arbeidsnarkomani. Dette bestrides av Schaufeli og Salanova (2011). De mener det er forskjell på å arbeide hardt og å være arbeidsnarkoman, gitt at den underliggende motivasjonelle dynamikken i jobbengasjement og i arbeidsnarkomani er forskjellig. Jobbengasjerte kalles til arbeidet, mens arbeidsnarkomane drives mot det. Engasjerte har det fint når de arbeider, arbeidsnarkomane har det ikke bra når de ikke arbeider. Engasjerte kjennetegnes altså ved tilnæringsatferd til arbeidet mens arbeidsnarkomane bedriver unngåelsesatferd. Jobbengasjement kommer med en indre motivasjon, mens arbeidsnarkomani er instrumentell og drives av ytre motivasjonsfaktorer.

I en kommentar knyttet til konseptualiseringen av engasjement hevder Maslach (2011) at utviklingen av begrepet har mange paralleller til det innledende arbeidet med utbrenthet som selvstendig konsept. Nye konsept innenfor etablerte forskningsfelt er sårbare i forhold til kritikk av typen ”ny vin i gamle flasker”. Maslach (2011) hevder dette særlig er aktuelt for begrepet engasjement, gitt at det er utledet ut i fra et teoretisk perspektiv og eksisterende begrep og ikke ut i fra en bunn-topp prosess med kvalitativ tilnærming, slik utbrenthet ble. I tillegg gjør det at engasjement og utbrenthet består av flere dimensjoner begrepene mer komplekse og åpner for at de blir betegnet som paraplybegrep som dekker flere distinkt forskjellige konstrukt. Før en gjennomgang av de beslektede begrepene jobbinvolvering og organisasjonscommitment, gjøres det rede for måleinstrument brukt i kartleggingen av jobbengasjement.

4.4 Måling av engasjement

Det er flere instrument som kan måle engasjement. Ut i fra Maslach og Leiters (1997) definisjon kan engasjement operasjonaliseres via MBI/MBI-GS, der lave skårer på utmattelse og kynisme og høy skåre på mestringsevne vil indikere engasjement. Schaufeli et al. (2002) hevder at det ikke er mulig å studere relasjonen mellom utbrenthet og engasjement empirisk ved bruk av MBI gitt at begge konsept er operasjonalisert som et kontinuum i samme måleinstrumentet. Deres perspektiv er at utbrenthet og engasjement er motsatte begrep som må måles med to forskjellige, uavhengige instrument. OLBI er som MBI utviklet for å måle utbrenthet, men består av både positivt og negativt formulerte utsagn, slik at det også kan måle engasjement ved å omkode de negativt formulerte utsagnene (Demerouti, Bakker, Vardakou og Kantas, 2003). Brukt i måling av engasjement påstås OLBI å bestå av to dimensjoner; utmattelse til vitalitet og kynisme til dedikasjon.

I følge Schaufeli og Salanova (2011) er det uhensiktsmessig å bruke MBI eller OLBI ved kartlegging av engasjement. Disse måleinstrumentene har som utgangspunkt at jobbengasjement er en direkte motsats til utbrenthet, men dette bestrides av Schaufeli og Salanova (2011). De påpeker at selv om en medarbeider ikke er utbrent, er han ikke nødvendigvis engasjert, og motsatt er det mulig å ikke være engasjert selv om den ansatte ikke er utbrent. Hvis engasjement og utbrenthet ses på som prosesser, vil det også være mulig å skåre høyt på både engasjement og utbrenthet, samtidig. De referer til en metaanalyse som finner korrelasjonskoeffisienter fra $-.24$ til $-.65$ mellom utbrenthet og jobbengasjement. Hvis begrepene var to sider av samme sak skulle korrelasjonen vært -1.0 . Schaufeli og Salanova (2011) fastslår at utbrenthet og engasjement derfor bør måles med separate instrument. Så

lenge begrepene måles med samme instrument er det ikke mulig å utlede om jobbengasjement og utbrenthet har ulike forløpere og konsekvenser.

Det hyppigst brukte måleinstrumentet for engasjement er Utrecht Work Engagement Scale (UWES), som har tre underskalaer; vitalitet, dedikasjon og evne til fordypelse i arbeidet (Bakker et al., 2011). UWES er validert i ulike land som Kina, Finland, Japan, Sør-Afrika, Spania og i Nederland. Disse studiene bekreftet i stor grad trefaktorstrukturen til måleinstrumentet. Det henvises imidlertid til noen studier som ikke fant denne strukturen, noe Bakker et al., (2008) hevder kan skyldes vansker i oversettelsen av instrumentet. De mener det er bred enighet om de to dimensjonene energi og involvering/identifikasjon i begrepet engasjement. Disse to dimensjonene er med i både UWES, MBI-GS og i OLBI, men med noe forskjellige betegnelser. På samme måte som for den tredje dimensjonen i utbrenthetsbegrepet, mestringsevne, er det diskusjon rundt den tredje dimensjonen i engasjementsbegrepet; evne til fordypelse i arbeidet. Schaufeli og Salanova (2011) kritiserer Bakker et al. (2011) for at de bruker operasjonaliseringen av jobbengasjement, uttrykt i det mest brukte måleinstrumentet, UWES, som definisjonen på konstruktet jobbengasjement og etterlyser et empirisk fundament og et teoretisk begrunnet rammeverk for definisjonen på jobbengasjement.

Schaufeli et al. (2002) gjennomførte en studie som undersøkte faktorstrukturene og forholdet mellom konstruktene utbrenthet og jobbengasjement. Måleinstrumentet som ble brukt for utbrenthet var MBI-GS. For å måle engasjement ble det utviklet et eget spørreskjema (som senere fikk navnet UWES) med 24 utsagn som reflekterte de tre hypotetiske dimensjonene i jobbengasjement. Utsagnene i engasjementskalaen ble utarbeidet på bakgrunn av teoretiske analyser (ikke spesifisert utover definisjonen av engasjement) og dybdeintervju. Utsagnene

fikk samme skåringssystem som MBI-GS og utsagnene fra begge måleinstrumentene ble satt sammen i ett spørreskjema for å unngå skjevheter i svarmønster. Spanske studenter (N=314) og yrkesaktive (N=619) deltok i undersøkelsen. Resultatene bekreftet trefaktorstrukturen både for MBI-GS og for det nyutviklede spørreskjemaet for måling av engasjement. Samlet sett ble det som beskrev data best en struktur bestående av et redusert utbrenthetskonstrukt som bestod av dimensjonene utmattelse og kynisme og et engasjementskonstrukt som bestod av de foreslåtte faktorene vitalitet, dedikasjon og evne til fordypelse i arbeidet pluss den tredje faktoren fra utbrenthetskonstruktet; mestringsevne. Dette er i tråd med Maslach og Leiters (1997) definisjon av engasjement, hvor mestringsevne er tredje faktor i tillegg til energi og involvering. Resultatet underbygger antagelsene om at mestringsevne er en uavhengig faktor til utbrenthet og at operasjonaliseringen av utbrenthet gir bedre forklaringsverdi med to dimensjoner enn med tre. En alternativ måleteknisk forklaring på at mestringsevne lader på engasjement og ikke på utbrenthet kan være at mestringsevne har utsagn med positiv ordlyd, mens de to andre faktorene på utbrenthetskalaen har negativt ladede utsagn. I analysene av data ble skjemaet for engasjement redusert til 17 utsagn og delt i de tre foreslåtte skalaene, med god intern tilpasning, men med noe høy korrelasjon seg imellom. Schaufeli et al. (2002) hevder at det ikke er snakk om en underliggende generell engasjementsfaktor, men anbefaler fremtid testing av divergent validitet, særlig i forhold til faktorene vitalitet og evne til fordypelse i arbeidet. Generelt ble det konkludert med at alle utbrenthets - og engasjementsskalaene var negativt korrelert.

Hallberg og Schaufeli (2006) gjennomførte en studie i Sverige med målsetting om å teste de psykometriske egenskapene til den svenske versjonen av UWES og å undersøke om jobbengasjement empirisk kan skilles fra de beslektede begrepene jobbinvolvering og organisasjonscommitment. Respondentene var ansatte i en konsulentbedrift innen IT bransjen

(N=186). En kort versjon av UWES ble administrert for å måle jobbengasjement, og standardiserte måleverktøy ble brukt for å kartlegge jobbinvolvering og organisasjonscommitment. Faktorer relatert til helse som ble målt var utbrenthet (MBI-GS), depressive symptom, somatiske plager og søvnvansker. Faktorer knyttet til jobbsituasjonen som ble inkludert var autonomi, feedback, rollebelastning og rollekonflikt. I tillegg ble personlige faktorer som indre motivasjon og intensjon om å slutte i jobben målt. De fant at jobbengasjement, jobbinvolvering og organisasjonscommitment representerer tre distinkt forskjellige konstrukt. Korrelasjonsanalyser viste at trefaktorstrukturen var overlegen en samling av faktorene i ett overordnet konstrukt. Videre ble det konkludert med at helserelevante plager, personlige karakteristika og jobbkarakteristika støttet den diskriminante validiteten til UWES og til jobbengasjement som selvstendig konstrukt. I følge Hallberg og Schaufeli (2006) er særlig helsevariablenes sterke assosiasjon til jobbengasjement et viktig skille mot andre beslektede begrep. Videre konkluderes det med at relasjonen mellom jobbengasjement og utbrenthet er at jobbengasjement omfatter mer enn bare det motsatte av utbrenthet og om de to konseptene skal være hverandres motpoler så må utbrenthetsbegrepet utvides. Med hensyn på den svenske versjonen av UWES så fant Hallberg og Schaufeli (2006) tilfredsstillende indre konsistens, mens dimensjonaliteten var mer uklar, med like god tilpasning i en enfaktorstruktur som i en forventet trefaktorstruktur.

4.5 Teori og empiri

Gjennomgangen av teoretiske modeller for utbrenthet viste at utbrenthet er relatert til jobbkrav og at engasjement er positivt relatert til jobbressurser som sosial støtte, tilbakemeldinger, varierte arbeidsoppgaver, autonomi og utviklingsmuligheter. Med utviklingen av jobbengasjement som et eget konsept innen arbeidsmiljøforskningen, er det gjennomført nyere studier med direkte fokus på sammenhengene mellom engasjement og

jobbkrav/ressurser. I følge Crawford et al. (2010) er over halvparten av de empiriske studiene som undersøker sammenhengen mellom engasjement og egenskaper ved arbeidet og arbeidsforhold, gjennomført med JD-R modellen som utgangspunkt. I det følgende blir det gjort rede for noen av funnene som er gjort i disse undersøkelsene og resultatene blir diskutert.

Sammenhengen mellom jobbkrav, jobbressurser og jobbengasjement ble undersøkt i en norsk studie utført av Richardsen og Martinussen (2008). De fant at jobbressurser var relatert til alle tre dimensjoner i Schaufeli et al. (2002) sin definisjon av jobbengasjement; vitalitet, entusiasme og evne til fordypelse i arbeidet. Jobbkrav var i mindre grad relatert til jobbengasjement, det var bare konflikten mellom hjem/arbeid som fikk signifikante verdier. Resultatene støtter JD-R modellen som predikerer at jobbkrav og mangel på ressurser er relatert til utbrenthet og at god tilgang til ressurser fostrer jobbengasjement. Undersøkelsen viste også at alder kunne forklare noe av variansen, særlig gjaldt dette dimensjonene vitalitet og evne til fordypelse, som økte med alder. Det ble også funnet forskjeller i engasjement i de ulike yrkesgruppene som var med i undersøkelsen. Richardsen og Martinussen (2008) konkluderer med at resultatene støtter antagelsen om at engasjement er en separat prosess i forhold til utbrenthet og at det først og fremst er jobbressurser som bidrar til økt jobbengasjement i form av vitalitet og dedikasjon.

Hakanen, Schaufeli og Bakker (2006) gjennomførte en undersøkelse blant finske lærere (N=2038). De brukte JD-R modellen for å undersøke om det er to parallelle prosesser knyttet til energi og motivasjon som er involvert i arbeidsrelatert trivsel. Hypotesene deres var basert på en antagelse om at JD-R modellen har som utgangspunkt at jobbkrav og jobbressurser står for to forskjellige men relaterte prosesser. Prosessen knyttet til energi virker gjennom at for høye jobbkrav fører til fysisk og mental utmattelse og derigjennom utbrenthet, mens

prosessen knyttet til motivasjon virker igjennom at jobbressurser understøtter organisatorisk commitment via engasjement. De jobbkravene som ble brukt i undersøkelsen var forstyrrende elevatferd, arbeidsbelastning og dårlig fysisk arbeidsmiljø. De fem jobbressursene som ble målt var jobbkontroll, tilgang til informasjon veiledende støtte, innovativt klima og sosialt klima. Måleinstrumentene som ble brukt for å måle utbrenthet og engasjement var henholdsvis MBI-GS og UWES. De fant at utbrenthet medierte effekten av høye jobbkra på negative faktorer knyttet til helse, at jobbengasjement medierte effekten av jobbressurser mhp organisatorisk commitment og at utbrenthet medierte effekten av manglende ressurser på lavt jobbengasjement. En alternativ modell for et direkte forhold mellom jobbkra og dårlig helse og mellom jobbressurser og organisatorisk commitment viste en dårligere tilpasning til data enn den foreslåtte modellen (Hakanen et al., 2006).

Bakker et al. (2008) referer til en longitudinell studie over to år blant helsepersonell i Finland hvor de fant at jobbressurser predikerte jobbengasjement bedre enn jobbkra og at jobbkontroll og organisatorisk basert selvfølelse var de beste prediktorene på jobbengasjement over en toårsperiode. En annen longitudinell studie i Nederland viste at endringer i jobbressurser predikerte engasjement og at økning i sosial støtte, autonomi, utviklingsmuligheter og tilbakemeldinger var positive prediktorer. Bakker et al. (2008) mener resultatene av disse longitudinelle studiene viser at det er en kausal positiv sammenheng mellom jobbressurser og jobbengasjement. Videre blir det understreket at jobbressurser gjør seg særlig gjeldene når en står overfor høye jobbkra, idet ressurser virker som buffere og ivaretar motivasjonen når denne kommer under press.

Jobbressurser kan deles inn i organisatoriske ressurser og personlig ressurser. Det er vist at personlige ressurser, som for eksempel positive selvevalueringer, fasiliterer jobbengasjement.

Positive selvevalueringer knyttes til motstandsdyktighet og tro på evnen til å kontrollere sine omgivelser og predikerer målsetting og måloppnåelse, motivasjon, prestasjon, jobbtilfredshet og generell tilfredshet (Bakker et al., 2008). Xanthopoulou et al. (2007) undersøkte betydningen av tre typer personlige ressurser; troen på egen mestringssevne, organisasjonsbasert selvfølelse og optimisme, innenfor rammene av JD-R modellen. De fant at personlige ressurser som organisatorisk basert selvfølelse og optimisme forklarer varians i engasjement over tid i større grad enn jobbressurser og tidligere engasjement. Langelan, Bakker, Doornen og Schaufeli (2005) undersøkte om individuelle forskjeller knyttet til personlighet og temperament er relatert til utbrenthet og jobbengasjement. I likhet med andre studier på personlighet og utbrenthet fant de at utbrenthet var relatert til høy N. Jobbengasjement er karakterisert ved lav N i kombinasjon med høy E og høy grad av mobilitet, det vil si evne til å tilpasse seg sine omgivelser. I forhold til hypotesen om at utbrenthet og engasjement er hverandres motsetninger, ble dette bekreftet med hensyn på N, men det ble ikke funnet en slik sammenheng relatert til E. Bakker et al. (2005) konkluderer med at personlighet og temperament utgjør en viss forskjell i forhold til både utbrenthet og jobbengasjement. Ut i fra funnene til Bakker et al. (2005) og Xanthopoulou et al. (2007), kan det antas at både stabile og mer dynamiske egenskaper hos den enkelte arbeidstaker kan være bestemmende for risiko for utbrenthet og for sannsynligheten for stort jobbengasjement.

På samme måte som for jobbressurser, er det også mulig å differensiere jobbkrav. Crawford et al. (2010) gjennomførte en studie hvor de brukte meta-analytisk strukturell modellering i en utvidelse av JD-R modellen. De hevder at funn fra tidligere undersøkelser har vært motstridende, usikre eller overraskende med tanke på relasjonen mellom jobbkrav og jobbengasjement, noe som har ført til konklusjoner om at det ikke er noen åpenbar sammenheng mellom jobbkrav og jobbengasjement. I sin utvidelse av JD-R modellen

integrerer Crawford et al. (2010) kunnskap fra transaksjonell stressteori og foreslår en oppdeling av jobbkrav i jobbkrav som blir sett på som hindringer av de ansatte og jobbkrav som blir fortolket som utfordringer. Jobbkrav som oppfattes som hindringer er jobbkrav som står i veien for måloppnåelse, personlig vekst og læring. Eksempel på hindringer som fortolkes som begrensninger og barrierer, kan være rollekonflikter, rolle uklarhet, organisasjonspolitikk, byråkrati, plunder og heft. Jobbkrav som oppfattes som utfordringer fortolkes som muligheter for læring, å prestere og å demonstrere kompetanse som kan belønnes. Utfordringer har potensialet i seg til å fremme mestring, personlig vekst og måloppnåelse og inkluderer jobbkrav som stor arbeidsmengde, tidspress og mye ansvar. Hvordan jobbkravene fortolkes kan variere med karakteristika ved den enkelte arbeidstaker, men empiriske studier har vist at inndelingen i de to kategoriene er forholdsvis ensartet (Crawford et al., 2010). Hvordan jobbkravene fortolkes vil innvirke på emosjoner og kognisjoner knyttet til jobbkravene, som igjen påvirker hvilke mestringsstrategier som tas i bruk for å håndtere kravene. Utfordringer vekker positive emosjoner og en aktiv mestringsstil, og fører til engasjement når de ansatte har tillit til at innsatsen i form av tid og energi vil gi en fremtidig meningsfull belønning, en antagelse i tråd med Siegrists (1996) ERI modell. Jobbkrav som oppfattes som hindringer vil vekke negative emosjoner som angst og sinne, og passive mestringsstrategier som unnvikelse og rasjonalisering. Den energien som brukes til å håndtere de negative aspektene relatert til hindringene er assosiert med nedgang i motivasjon og engasjement (Crawford et al. 2010). Den foreslåtte modellen innebærer en endring i forhold til tidligere antagelser om at engasjement ikke er relatert til jobbkrav, gjennom en hypotese om at jobbkrav som ses på som en hindring vil være negativt relatert til jobbengasjement, mens jobbkrav sett på som utfordringer vil være positivt relatert til engasjement. Resultatene av undersøkelsen viste støtte til modellen og konkluderte med at alle jobbkrav er positivt relatert til utbrenthet, jobbressurser er negativt relatert til utbrenthet,

jobbressurser er positivt relatert til engasjement, jobbkrav som oppfattes som hindringer er negativt relatert til engasjement og jobbkrav som fortolkes som utfordringer er positivt relatert til jobbengasjement. Resultatene støtter også teorien om at utbrenthet og engasjement er to distinkte konstrukt, gitt at både jobbkrav fortolket som hindringer og som utfordringer var positivt relatert til utbrenthet, samt at utfordringer var positivt relatert til engasjement, noe som er uforenelig med utbrenthet og engasjement som motpoler i ett og samme kontinuum (Crawford et al. 2010).

En oppsummering av alle disse resultatene viser at jobbressurser fasiliterer jobbengasjement og at ressursene gjør seg særlig gjeldene når en står overfor høye jobbkrav. Personlige ressurser forklarer mer av variansen i jobbengasjement enn jobbressurser. Andre individuelle forskjeller som personlighet og temperament kan også ha betydning for grad av jobbengasjement. De fleste undersøkelser viser at jobbkrav i seg selv ikke er sterkt relatert til engasjement, men Crawford et al. (2010) har vist at en slik sammenheng kan påvises hvis jobbkravene differensieres i jobbkrav som hindringer eller utfordringer, hvor utfordringer fremmer og hindringer hemmer engasjement.

Det er gjort enkelte studier som relaterer jobbengasjement til prestasjon og ytelse, men Bakker, Albrecht og Leiter (2011) hevder det er behov for spesifiseringer på dette feltet. De foreslår å utvikle modeller og måleinstrument, som for eksempel dagbokstudier, for å måle daglige endringer i engasjement og knytte dette opp mot ulike prestasjonsmål som omsetning og kundeservice. Bakker et al. (2008; 2011) argumenterer for at engasjement skal brukes som en spesifikk, veldefinert og skikkelig operasjonalisert psykologisk tilstand som er tilgjengelig for empirisk forskning og praktisk anvendelse. De hevder at de fleste forskerne på området er enig om at begrepet engasjement består av kjernedimensjonene energi og identifikasjon og at

jobbengasjement kan predikeres ut i fra jobbressurser og personlig ressurser, samt at jobbengasjement er predikativt med hensyn på jobbyttelse og klient/kundetilfredshet. Denne argumentasjonen møter kritikk fra blant annet Schaufeli og Salanova (2011) og Maslach (2011) som påpeker at det *ikke* er konsensus angående hvordan begrepet engasjement skal defineres og operasjonaliseres. Schaufeli og Salanova (2011) er også kritiske til Bakker et al. (2011) for at de operasjonaliserer engasjement på gruppenivå, definert som kollektivt engasjement, ved å bruke Maslach og Leiters (1997) seks arbeidsområder (fra seksfaktormodellen) som mål på klima for engasjement. Bakker et al. (2011) differensierer disse seks områdene på individnivå i forhold til jobbressurser og jobbkrav. Schaufeli og Salanova (2011) påpeker at de seks arbeidsområdene og jobbressurser/jobbkrav referer til det samme konstruktet, men på forskjellig analysenivå. De viser til kompatibilitetsprinsippet om at kriterier og prediksjon må operasjonaliseres på samme nivå. Klima måles på gruppenivå mens krav og ressurser måles på individnivå, noe som gir en tautologi uten forklaringsverdi. De foreslår å heller undersøke hvordan engasjementsklima på gruppenivå oppfattes av den enkelte og å analysere disse resultatene på individnivå. De hevder det må differensieres mellom engasjement på individnivå og på gruppenivå fordi disse konstruktene ikke nødvendigvis referer til samme erfaring. Schaufeli og Salanova (2011: 45) avslutter sin kommentar til situasjonen på forskningsfeltet med å foreslå at: *”før vi igangsetter enda en empirisk undersøkelse om jobbengasjement bør vi ta en pause, telle til ti og overveie selve begrepet engasjement og dets omskiftelser”*.

5. Avsluttende diskusjon

Målet med denne hovedoppgaven har vært å diskutere om begrepet utbrenthet har verdi som betegnelse på et distinkt og avgrenset fenomen. De problemstillingene som har vært belyst er hvordan utbrenthet defineres, hvem som blir utbrent, hvordan begrepet er operasjonalisert og

målt, hvilke faktorer som samvarierer med utbrenthet og hvilken sammenheng det er mellom utbrenthet og engasjement.

5.1 Hva er utbrenthet og hvordan måles begrepet?

Det er vist at definisjonene på utbrenthet skiller seg fra hverandre på flere områder og at utviklingen av måleinstrumentene har vært sentral i forskningen på utbrenthet. Instrumentene har fungert både som en empirisk støtte i definisjonsspørsmål, i forhold til hvilke dimensjoner begrepet består av og i spørsmålet om hvem og hvor mange som blir utbrent. Den definisjonen som har vært mest brukt i forskningen er multidimensjonal og består av trekomponentmodellen utviklet av Jackson og Maslach (Maslach, 1993). Tross omfattende bruk har den vært omdiskutert og kritisert fra flere hold. Kritikken er knyttet både til manglende teoretisk grunnlag for definisjon og operasjonalisering, inndelingen i tre uavhengige dimensjoner og i forhold til reliabilitets - og validitetsmål på måleinstrumentene MBI/MBI-GS (Demerouti et al., 2003; Halbesleben og Buckley, 2004; Winwood og Winefield, 2004; Shirom og Melamed, 2006; Hallsten et al. 2005). En del av kritikken rettet mot MBI gjelder også for OLBI i og med at instrumentet er bygd på samme teoretiske rammeverk, men med bare to dimensjoner (Shirom og Melamed, 2006). BM (Pines, 2005), SMBM (Shirom og Melamed, 2006) og CBI (Kristensen et al., 2005) representerer i følge Hallsten et al. (2005) et alternativt, mer generisk og eksistensielt perspektiv på utbrenthetbegrepet. Disse er konsentrert om *en* dimensjon; utmattelse i ulike varianter. Generelt kan det konkluderes med at det synes å være enighet om at kjernekomponenten i utbrenthet som tilstand, er utmattelse. Utmattelsen kan være både emosjonell, mental og fysisk.

5.2 Hvem blir utbrent?

Diskusjonen knyttet til individuelle forskjeller viste at karaktertrekk kan ha betydning for hvor sårbar den enkelte er for å utvikle utbrenthet. Nevrotisisme, eller negativ affekt, er den personlighetsfaktoren som har størst betydning når det gjelder å predikere utbrenthet, og påvirkningen ses tydeligst på emosjonell utmattelse (Schaufeli og Enzman, 1998; Zellars et al., 1999; Iacovides et al., 1997; Zellars et al., 2000). Andre personlighetstrekk, som planmessighet, er vist å ha indirekte effekt. (Zellars et al., 2006). Demografiske forskjeller som alder, kjønn og varighet av yrkeskarrieren har også sammenheng med faktorer knyttet til utbrenthet (Iacovides et al., 1997; Richardsen og Martinussen, 2008; Saksvik og Nytrø, 2009), Yngre, kvinner og de i begynnelsen av karrieren generelt er mest utsatt. Gjennomgangen av teori og empiri knyttet til individuelle forskjeller underbygger poenget om at sammenhengen mellom individuelle forskjeller og utbrenthet inngår i en kompleks interaksjon mellom ulike faktorer og på ulike analysenivå med hensyn på hvem som blir utbrent.

Svaret på hvem det er som blir utbrent og utbrenthetens prevalens må videre knyttes opp til hvilken definisjon som legges til grunn for begrepet og hvordan denne operasjonaliseres, sett i lys av organisasjonsmessige og samfunnsmessige faktorer. Hallsten et al. (2005) hevder at en svakhet ved måleinstrumentene på utbrenthet er at det foregår en overinkludering, en manglende differensiering av undergrupper og at det generelt ignoreres at utbrenthet først og fremst rammer de med initial høyt engasjement. Mye av mediaoppmerksomheten rundt begrepet utbrenthet har fokus på enkeltsjebner. Idrettsfolk, skuespillere og politikere ”står frem” og forteller om hvordan engasjement og hektisk aktivitet snus til likegyldighet og utmattelse. Wahl (2002) hevder at sjiktet av individualister som i jakten på penger og suksess, brenner sitt lys i begge ender, mobiliserer større omsorg og oppmerksomhet i dagens samfunn enn de som støtes ut av det han kaller et stadig mer brutalisert arbeidsliv. Tidligere

assosiasjoner til utbrenthet har vært relatert til en lidelse som særlig rammer kvinner i omsorgsykker. Årsaksfaktorene har vært knyttet til samfunn, arbeidsstruktur og relasjoner, noe som har bidratt til at tilstanden har hatt lav status. Beslektede diagnoser med høy status har vært nevrasteni og tretthetssyndrom, med biomedisinske årsaker, knyttet til menn med Type-A personlighet (Roness og Matthiesen, 2002). En forklaring på denne todelingen i synet på hvem som blir utbrent kan være å finne i de opprinnelige definisjonene av begrepet. I følge Maslach (1993) er det i møtet mellom hjelper og klient i et emosjonelt krevende miljø at faren for utbrenthet er størst. Dette underbygger synet på utbrenthet i de store, tilsynelatende svakere lavstatusgruppene av arbeidstakere som tidligere har fått diagnosen deprimerte og utslitte. Hallsten (1993) vektlegger eksistensiell søken og engasjement som det fremste kriteriet for å bli utbrent; du må brenne før du kan brenne ut. Denne definisjonen er egnet til å forklare utbrentheten i de mer synlige gruppene av høystatusyrker som preger mediebildet i omtalen av utbrenthet.

Saksvik og Nytrø (2009) kommer også med kritikk av de statiske definisjonene og operasjonaliseringene av utbrenthet og påpeker i likhet med Hallsten et al. (2005) at det ignoreres at utbrenthet starter med et sterkt engasjement. De foreslår å dele utbrenthetsforskningen inn i tre forskjellige konseptuelle retninger knyttet til det de hevder er tre distinkte fenomen, utviklet fra hver sin historiske kontekst. De foreslår at Maslachs opprinnelige definisjon av utbrenthet som emosjonell utmattelse, depersonifisering og redusert opplevd jobbyttelse kan relateres til servicearbeid. Hennes nyere operasjonalisering av utbrenthet som en stressreaksjon som kan oppstå uavhengig av den emosjonelle komponenten i ”menneskearbeid” kan knyttes til industrielt arbeid. Den tredje retningen representert ved Hallstens modell, hvor utbrenthet defineres som et prosessuelt fenomen som oppstår i dynamisk samspill mellom selvdefinerende karakteristika hos den enkelte og

jobbkarakteristika, kan relateres til kunnskapsarbeid. Saksvik og Nytrø (2009) hevder de to første kategoriene kan relateres til beslektede begrep av utbrenthet, henholdsvis emosjonell flathet og kronisk utmattelse, mens overengasjement i selvdefinerende roller forbeholdes utbrenthetsbegrepet. De finner støtte for denne tredelingen i Hallsten et al. (2005) hvor sammenhengen mellom MBI og Pbse skårer ble undersøkt i ulike yrkesgrupper.

Kombinasjonen av skårene delte arbeidstakerne inn i fire kategorier, hvor de med høy Pbse og høy MBI skåre karakteriseres som utbrente og de med lav skåre på Pbse og høy skåre på MBI betegnes som utslitte. De fant at arbeidstakere som arbeider med mennesker havner i midten på begge kategoriene, de som arbeider med ting har lavest andel utbrente og høyest andel utslitte, og de som arbeider med papir har høyest andel utbrente og lavest andel utslitte.

Inndelingen til Saksvik og Nytrø (2009) er nyttig med hensyn på å avgrense begrepet og sette det i en historisk kontekst. Svakheten med en slik inndeling er at den kan bli *for snever*, gitt at arbeidstakere i servicearbeid eller industrielt arbeid også *kan* ha et sterkt engasjement i selvdefinerende roller, selv om disse yrkene statistisk sett har færre utbrente og flere utslitte. I følge Hallsten et al. (2005) er utbrenthetsprosessen uavhengig av kontekst, men avhengig av at konteksten er viktig for personens selvbylde. Det vil si at også arbeidstakere i andre yrker enn de karakterisert av grenseløst kunnskapsarbeid kan være sårbare med hensyn på utbrenthet. Det konkluderes med at Hallsten (Hallsten 1993; Hallsten et al. 2005) har en god modell for å forklare utbrenthet på individnivå. Den er i overensstemmelse med tidligere anekdotiske beretninger om utbrenthet og fremmer en definisjon basert på en antatt etiologi som gir et presist konstrukt og som utgjør et godt grunnlag for tilpassede intervensjoner.

Utover denne konklusjonen kan det trekkes en slutning om at uansett bakgrunn for utbrentheten eller utslittheten, så ender de som blir rammet; mediekjendis, akademiker eller hjemmehjelp, opp med å være emosjonelt utmattet. Spørsmålet om dette er flere forskjellige

fenomen eller prosesser vil ha betydning i forhold til forebyggingsstrategier og prioriteringen av disse.

5.3 Årsaksforklaringer, forebygging og behandling

En stor del av forskningen på utbrenthet har vært fokusert på arbeidsmiljøfaktorer, men det er gjort få studier som evaluerer ulike intervensjoner (Saksvik og Nytrø, 2009). Når det gjelder forebygging av utbrenthet vil det i følge kontrollmodellene være mest hensiktsmessig og skape en arbeidssituasjon hvor både jobbkravene og jobbkontrollen er høy. Høye jobbkrav og liten kontroll kan modereres ved sosial støtte men det er da viktig at det er rett type støtte som gis. Personer som er utbrent vil sannsynligvis i større grad kvie seg for å ta imot hjelp, enn de som er utslitt, da hjelpen kan tolkes som en bekreftelse på egen tilkortkommenhet og føre til dårligere selvbilde hvis det er prestasjonsbasert (Hallsten et al., 2005). Videre kan sosial støtte maskere de virkelige problemene i arbeidssituasjonen, og dermed muligens forverre tilstanden når den først inntreffer (Halbesleben og Buckley, 2004). I følge ressursmodellene vil forebygging av utbrenthet innebære endring i jobbkrav, mens en økning i jobbressurser vil virke beskyttende og føre til økt engasjement. Personlige ressurser forklarer mer av variansen i jobbengasjement enn jobbressurser (Xanthopoulou et al., 2007). Ut i fra COR modellen, vil tap eller trussel om tap av ressurser utgjøre en relativt større risikofaktor for utbrenthet, enn det å få tilgang til flere ressurser vil ha en positiv virkning. Jobbkrav i seg selv har vist sterk negativ sammenheng med utbrenthet og usikker sammenheng med engasjement, men hvis jobbkrav differensieres i jobbkrav som hindringer eller jobbkrav som utfordringer, finner man at utfordringer fremmer og hindringer hemmer engasjement (Crawford et al. 2010). Jobbkravene, kontrollfaktorene og jobbressursene vil variere fra yrkesgruppe til yrkesgruppe. Det er derfor viktig å kartlegge de viktigste faktorene for hver enkelt gruppe og skreddersy tiltak med dette som utgangspunkt. Forebyggingstiltak på organisasjonsnivå er

ressurskrevende å innføre, endring medfører ofte motstand, samt at det kanskje ikke er nok kompetanse hos endringsansvarlige om organisasjonens rolle i utbrenthetsprosessen. Effektiv primærforebygging forutsetter at det er en utveksling av kunnskap mellom arbeidslivet og akademia (Saksvik og Nytrø, 2009). Noe av grunnen til at mange ledere kvier seg for å sette fokus på utbrenthet kan være at de vil unngå negativ oppmerksomhet på arbeidsforhold, med frykt for at disse dermed forverres gjennom en smitteeffekt av misnøye og frustrasjon. Et fokus på styrking av positive jobbressurser og engasjement, i stedet for reduksjon av negative jobbkraav og utbrenthet, kan omgå disse utfordringene og lette tilnærmingen til utbrenthetsproblemet i organisasjonen (Richardsen, 2002; Richardsen og Martinussen, 2008).

5.4 Utbrenthet vs. engasjement

I presentasjonen av begrepet engasjement kom det frem at det er to toneangivende skoler innen forskningen på jobbengasjement. Maslach og Leiter (1997) karakteriserer engasjement som energi, involvering, og mestringssevne (efficacy), og hevder at disse dimensjonene er direkte motpoler til de tre dimensjonene i deres definisjon av utbrenthet. Schaufeli et al. (2002, s.74) derimot, ser på begrepet som et uavhengig distinkt konsept, som er negativt relatert til utbrenthet. Jobbengasjement defineres her som en relativt permanent positiv, tilfredsstillende, følelsesmessig motivert tilstand av arbeidsrelatert velvære som er karakterisert av vitalitet, dedikasjon og evne til fordypelse i arbeidet. I diskusjonen knyttet til engasjement kom det blant annet frem at Bakker et al. (2011) hevder at de fleste forskerne på området er enig om at begrepet engasjement består av kjernedimensjonene energi og identifikasjon og at jobbengasjement kan predikeres ut i fra jobbressurser og personlig ressurser. Denne argumentasjonen har møtt kritikk fra flere hold (Schaufeli og Salanova, 2011; Maslach, 2011) og det påpekes at det *ikke* er konsensus angående hvordan begrepet engasjement skal defineres og operasjonaliseres.

Ut i fra gjennomgangen av empiri på feltet kan det konkluderes med at engasjement og utbrenthet bør defineres som to distinkte konstrukt og ikke som to poler i et kontinuum (Hallberg og Schaufeli, 2006; Richardsen og Martinussen, 2008; Crawford et al., 2010). Schaufeli og Salanova (2011) oppfordrer fagfeltet til å ta en pause i flommen av studier og vurdere grunnlaget for begrepet jobbengasjement på nytt. Maslach (2011) kommenterer at utviklingen av fagområdet minner mye om oppstarten på utbrenthetsforskningen og at med lanseringen av slike nye begrep er det alltid en fare for å bli møtt med argumentet om ”ny vin i gamle flasker”. I den sammenhengen er det fristende å spørre med Saksvik og Nytrø (2009) om utbrenthet er et utbrent begrep, og spekulere i om begrepet engasjement er ment å være Fugl Fønix som stiger opp fra den utbrente asken.

5.5 Konklusjon

I innledningen til denne oppgaven ble det spurt om engasjement kan være både årsak og botemiddel til utbrenthet. Dette paradokset kan utledes ut i fra definisjonen av utbrenthet som noe som rammer bare dedikerte, engasjerte medarbeidere (Pines, 1993; Hallstens, 1993; Hallsten et al., 2005) satt opp mot definisjonen og tilnærmingen til engasjementdimensjonen som en løsning på utbrenthetsproblemet (Richardsen, 2002; Maslach og Leiter, 1997; Schaufeli mfl., 2002; Bakker et al., 2008). Problemstillingen fremstår som et tveegget sverd; hvis arbeidstakeren er engasjert er han sårbar i forhold til utbrenthet, samtidig blir økning i engasjement foreskrevet som et positivt virkemiddel for å unngå utbrenthet. Definisjonen av utbrenthet som mangel på engasjement blir en selvmotsigelse hvis det å brenne ut er å være overengasjert og utbrenthet er et resultat av prosessen å brenne ut (Saksvik og Nytrø, 2009). I tråd med Hallsten et al. (2005) konkluderes det med at det er det å ha et for sterkt engasjement i en selvdefinierende rolle som er problematisk i forhold til utbrenthet, ikke det å være uengasjert, noe som i verste fall kun fører til at medarbeideren blir utslitt. Det ble også stilt

spørsmålstegn ved om det er de samme mekanismene som virker hos mediekjendisen og hjemmehjelpen. Sett ut i fra det eksistensielle synet på utbrenthet blir de profilerte høystatusgruppene utbrent på grunn av sitt engasjement i arbeidet. Utbrenthet hos lavstatusgrupper i hjelpeprofesjonene kan i større grad forklares gjennom den belastningen jobbkravene, og da særlig de emosjonelle kravene, utgjør i arbeidssituasjonen. Med engasjement som utgangspunkt i en forbyggingsstrategi vil det for disse to gruppene være riktig å velge differensierte løsninger. For gruppene med et allerede høyt engasjement vil en reduksjon i hindrende jobbkraav sannsynligvis være mest hensiktsmessig i forhold til å forebygge utbrenthet. Det vil for denne gruppen også ha verdi å vurdere individuelle mestringsstrategier som grensesetting og utvidet fokus i forhold til hvordan den enkelte prioriterer, slik at jobbsituasjonen ikke blir den eneste kilden til et meningsfylt liv. For lavstatusgruppene hvor mangel på engasjement er problemet, vil en reduksjon i jobbkraav og bedre jobbkontroll være gunstig i forebyggingsarbeid. Samtidig vil disse gruppene kunne ha større utbytte av å få tilgang til flere ressurser, som derigjennom kan gi mer engasjement, men ikke så omfattende at arbeidet blir altoppslukende. På denne måten er det mulig for begge grupper, både utbrente og utslitte, å få gnisten tilbake.

REFERANSER

Allen, J. og Mellor, D. (2002). Work context, personal control, and burnout amongst nurses. *Western journal of nursing research*, 24 (8), 905-917.

Alvesson, M. og Sköldböck, K. (1994). *Tolkning og reflektion. Vetenskapsfilosofi og kvalitativ metod*. Lund, Sverige: Studentlitteratur.

Bakker, A.B., Demerouti, E., de Boer, E. og Schaufeli, W.B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behaviour*. Vol. 62. No. 2, 341-356.

Bakker, A.B., Demerouti, E. og C. Euwema, M.C. (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 10. No. 2, 170-180.

Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. og Taris, T.W. (2008). Work engagement: an emerging concept in occupational health psychology. *Work and Stress*, 22:3, 187-200.

Bakker, A.B., Albrecht, S. L. og Leiter, M.P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20:1, 4-28.

Burisch, M. (1993). In Search of Theory: Some Ruminations on the Nature and Etiology of Burnout. I Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach og Tadeusz Marek (red.). *Professional Burnout. Recent Developments in Theory and Research*, 75-93. Philadelphia, PA: Taylor & Francis

Burisch, M. (2002). A longitudinal study of burnout: The relative importance of dispositions and experiences. *Work & Stress* 16 (1), 1-17.

- Buunk, B.P. og Schaufeli, W.B. (1993). Burnout: A Perspective from Social Comparison Theory. I Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach og Tadeusz Marek (red.). *Professional Burnout. Recent Developments in Theory and Research*, 53-66. Philadelphia, PA: Taylor & Francis
- Costa, P. T., Jr. og McCrae, R. R. (1992). *NEO-PI-R professional manual*. Odessa, Psychological Assessment Resources, Inc.
- Crawford, E.R., LePine, J.A og Rich, B.L. (2010). Linking Job Demands and resources to Employee Engagement and Burnout: A Theoretical Extension and Meta-Analytic Test. *Journal of applied Psychology*, Vol. 95, No. 5, 834-848.
- Deci, E.L. og Ryan, R.M. (2008). Self-Determination Theory: A Macrotheory of Human Motivation, Development, and Health. *Canadian Psychology*, Vol 49, No.3, 182-185.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, I. og Kantas, A. (2003). The Convergent Validity of Two Burnout Instruments. A Multitrait Multimethod Analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, Vol. 19, Issue 1, s. 12-23.
- Falkum, E. (2002). Utbrenthet – begrepsdimensjoner, mål og forklaringer. I Atle Roness og Stig Berge Matthiesen (red.). *Utbrent. Krevende jobber – gode liv?* 57-72. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke.
- Fugelli, P. (2002). Det sykdomsskapende samfunn. I Atle Roness og Stig Berge Matthiesen (red.). *Utbrent. Krevende jobber – gode liv?* 98- 114. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke.
- Hakanen, J.J., Bakker, A.B. og Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*. Vol. 43, No. 6, 495-513.
- Halbesleben, J.R.B. og Buckley, M.R. (2004). Burnout in Organizational Life. *Journal of Management*, Vol. 30, Issue 6, 859-879.

- Hallberg, U.E. og Schaufeli, W.B. (2006). "Same Same" But Different? Can Work Engagement Be Discriminated from Job Involvement and Organizational Commitment? *European Psychologist*, Vol. 11(2): 119-127.
- Hallsten, L. (1993). Burning out: A Framework. I Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach og Tadeusz Marek (red.). *Professional Burnout. Recent Developments in Theory and Research*, 95-115. Philadelphia, PA: Taylor & Francis
- Hallsten, L., Josephson, M. og Torgén, M. (2005). Performance-based self-esteem. A driving force in burnout processes and its assessment. *Arbete och Hälsa*, 2005:4 Arbetslivsinstitutet.
- Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of Resources. A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*. Vol. 44, No. 3, 513-524.
- Håkonsen, K.M. (2003). *Innføring i psykologi* (3.utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag
- Iacovides, A., Fountoulakis, K., Moysidou, C. og Ierodiakonou, C. (1997). Burnout in nursing staff: a clinical syndrome rather than a psychological reaction? *General Hospital Psychiatry*, 19, 419-428.
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19, 192-207.
- Langelaan, S. og Bakker, A.B., van Doornen, L.J.P. og Schaufeli, W.B. (2005). Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference? *Personality and Individual Differences* 40, 521-532.
- Larsen, R. J. og Buss, D. M. (2005). *Personality psychology. Domains of Knowledge About Human Nature*, 2nd edition. Mc Graw Hill international edition, New York.
- Llorens, S., Bakker, A.B., Schaufeli W. og Salanova M. (2006). Does aspiral gain of

- resources efficacy beliefs and engagement exist? *Computers in Human Behaviour*. Vol. 13, No. 3, 378-391.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A Multidimensional Perspective. I Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach og Tadeusz Marek (red.). *Professional Burnout. Recent Developments in Theory and Research*, 19-33. Philadelphia, PA: Taylor & Francis
- Maslach, C. og Schaufeli W.B. (1993). Historical and Conceptual Development of Burnout. I Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach og Tadeusz Marek (red.). *Professional Burnout. Recent Developments in Theory and Research*, 1-16. Philadelphia, PA: Taylor & Francis
- Maslach, C. og Leiter, M.P. (1997). *The Truth About Burnout. How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. San Francisco, CA: Jossey-Bass
- Maslach, C., Schaufeli W.B. og Leiter M.P. (2001). Job Burnout. *Annu.Rev Psychol.*2001. 52, 397-422.
- Maslach, C. (2011). Engagement research: Some thoughts from a burnout perspective. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20:1, 47-52.
- Matthiesen, S.B. (2002). Utbrenthet i det moderne. I Atle Roness og Stig Berge Matthiesen (red.). *Utbrent. Krevende jobber – gode liv?*, 20-57. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke.
- Olaussen, I.M., Skaar E., Hauge L.J. og Skogstad, A. (2010). Utbrenthet blant psykologer med kortere ansiennitet. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, Vol 47, No. 3, s. 195-202
- Pines, A. og Aronson, E. (1983). Combating Burnout. *Children and Youth Services Review*. Vol. 3. s. 263 – 273.

- Pines, A. (1993). Burnout: An Existential Perspective. I Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach og Tadeusz Marek (red.). *Professional Burnout. Recent Developments in Theory and Research*, 33-53. Philadelphia, PA: Taylor & Francis
- Pines, A. (2002). A Psychoanalytic-Existential Approach to Burnout: Demonstrated in the Cases of a Nurse, a Teacher, and a Manager. *Psychotherapy: Theory/ Research/ Practice/ Training*, Vol. 39, No. 1, 103-113.
- Pines, A. (2005). The Burnout Measure, Short Version. *International Journal of Stress Management*, Vol. 12, No 1, 78-88.
- Richardsen, A. (2002). Fra utbrenthet til jobbengasjement: Hvordan oppnå økt vitalitet, entusiasme og fordypelse i arbeidet. I Atle Roness og Stig Berge Matthiesen (red.). *Utbrent. Krevende jobber – gode liv?* 366-380. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke.
- Richardsen, A. og Martinussen, M. (2008). Hva skal til for å øke arbeidsglede og motivasjon? En undersøkelse av jobbengasjement i helse og omsorgsykker. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, Vol 45, s. 249-257.
- Roness, A. og Matthiesen, S.B. (2002). Krevende jobber – gode liv. I Atle Roness og Stig Berge Matthiesen (red.). *Utbrent. Krevende jobber – gode liv?* 8-18. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke.
- Roness, A. og Matthiesen, S.B. (red.), (2002). *Utbrent. Krevende jobber – gode liv?* Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke.
- Ryan, R.M. og Deci, E.L. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, Vol. 55, No. 1, 68-78.
- Saksvik, P.Ø. og Nytrø, K. (red.). (2009). *Klinisk organisasjonspsykologi*. Oslo: Cappelen Damm AS.

- Schaufeli, W. B, Maslach, C. og Marek, T. (1993). *Professional Burnout. Recent Developments in Theory and Research*. Philadelphia, PA: Taylor & Francis
- Schaufeli, W.B. og Enzman D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A Critical analysis*. Washington, DC: Taylor and Francis.
- Schaufeli, W. B, Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. og Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*. 3: 71-92.
- Schaufeli, W.B. og Salanova, M. (2011). Work engagement: On how to better catch a slippery concept. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20:1, 39-46.
- Seligman, M.E. og Csikszentmihaly, M. (2000). Positive Psychology. An Introduction. *American Psychologist*, Vol 55, No.1, 5-14.
- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Psychology*, Vol 1, No. 1, 27-41
- Shriom, A. (2005). Reflections on the study of burnout. *Work & Stress*, 19(3), s. 263-270
- Shirom, A. og Melamed S. (2006). A Comparison of the Construct Validity of Two Burnout Measures in Two Groups of Professionals. *International Journal of Stress Management*, Vol. 13, No. 2, 176-200.
- Sørensen, B.A. (2002). Det grådige arbeidslivet. I Atle Roness og Stig Berge Matthiesen (red.). *Utbrent. Krevende jobber – gode liv?* 116-144. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke.
- Tokar, D. M., Fischer, A. R. og Subich, L. M. (1998). Personality and vocational behavior: A selective review of the literature, 1993-1997. *Journal of vocational behaviour*, 53, 115-153.

- Verchel, N.van, Jonge, J.de, Søderfeldt, M., Dormann, C. og Schaufeli W.B. (2004). Quantitative Versus Emotional Demands Among Swedish Human Service Employees: Moderating Effects of Job Control and Social Support. *International Journal of Stress Management*. Vol. 11, No. 1, 21-40.
- Winwood, P.C. og Winefield, A.H. (2004). Comparing Two Measures of Burnout Among Dentist in Australia. *International Journal of Stress Management*, Vol.11, No 3, 282-289.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti E. og Schaufeli, W.B. (2007). The Role of Personal Resources in the Job Demands-Resources Model. *International Journal of Stress Management*, Vol. 14, No. 2, 121-141.
- Zellars, K. L., Hochwarter, W. A., Perrewe, P. L., Hoffman, N., og Ford, E. W. (2004). Experiencing job burnout: the roles of positive and negative traits and states. *Journal of Applied Social Psychology*, 34 (5), 887-911.
- Zellars, K. L., Perrewe, P. L. og Hochwarter, W. A. (1999). Mitigating burnout among high-NA employees in health care: What can organizations do? *Journal of Applied Social Psychology*, 29 (11), 2250-2271.
- Zellars, K. L., Perrewe, P. L., Hochwarter, W. A. og Anderson, K. S. (2006). The interactive effects of positive affect and conscientiousness on strain. *Journal of occupational health psychology*, 11 (3), 281-289.
- Zellars, K. L., Perrewe, P. L. og Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care: the role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30 (8), 1570-1598.
- Wahl, A. (2002). Arbeidslivets brutalisering under markedsliberalismen. I Atle Roness og Stig Berge Matthiesen (red.). *Utbrent. Krevende jobber – gode liv?* 74-98. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke.

Nettsider:

Intervju med Bjarte Stubbhaug: *Tøv å være utbrent*. VG Nett: 15.04.2005.

<http://www1.vg.no/helse/artikkel.php?artid=103913>

Intervju med Alte Roness: *Lederne må ta ansvar for utbrenthet*. VG Nett 07.06.2001.

<http://www.vg.no/helse/artikkel.php?artid=3198847>