



A. Pšeničny

8. mednarodna konferenca Globalna varnost, 13.-14.11.2008, Brdo pri Kranju

## REZULTATI VSESLOVENSKE RAZISKAVE O IZGORELOSTI IN RECIPROČNI MODEL IZGORELOSTI

### Povzetek:

Cilj raziskave: (1) Preveriti razširjenost izgorelosti v Sloveniji v posameznih demografskih skupinah; (2) Prikazati povezanost storilnostno pogojene samopodobe in nezadovoljenost temeljnih potreb in izgorelostjo. Izhodišče raziskave je Recipročni model izgorelosti. Rezultati: raziskava, v kateri je bilo zajetih 1480 testirancev, je pokazala, da je izgorelost močno povezana z zadovoljenostjo temeljnih potreb, kakor tudi s storilnostno pogojeno samopodobo in da sta oba dobra prediktorja izgorelosti. Pokazala je še, da samo 42% zajetih testirancev ne kaže znakov izgorelosti, 8% jih kaže znake zadnje stopnje. Med spoloma, po starosti in po stopnjah izobrazbe ni bilo statistično pomembnih razlik, pokazale pa so se pri statusu zaposlitve – menedžerji kažejo višjo stopnjo izgorelosti. Najvišjo stopnjo izgorelosti pa smo izmerili med ženskami na vodilnih delovnih mestih, ter pri samostojnih podjetnicah. Najbolj ogroža izgorelost menedžerje, dijake in študente, naravoslovne in tehnične strokovnjake, zdravnike, arhitekto, računalničarje in zaposlene v storitvenih poklicih (trgovina, gostinstvo).

**Ključne besede:** Recipročni model izgorelosti, storilnostno pogojena samopodoba, temeljne potrebe, demografske skupine.

### Abstract:

Object of research: (1) To examine the expansion of burnout in Slovenia in particular demographic groups; (2) To represent the connection between performance based self esteem and dissatisfaction of basic needs with and burnout. Origin of the reaserch is Reciprotrial model of burnout. Results: research in which 1480 testees have participated showed, that burnout is highly related with fulfilment of basic needs, and with performance based self esteem. Both are good predictors for burnout. It also showed, that 42% of testees show no signs of burnout, 8% show symptoms of the last stage of burnout. There were no statistically significant discrepancy between sex, age and level of education, whereas diferences were aparent at employment status – managers show higher stages of burnout. The highest levels of burnout were measured with women on leading work places and with independent contractors. Burnout represents the highest threat to managers, high school students and university students, natural science an technical specialists, medical doctors, architects, computer science specialists and employees in service occupation (commerce, catering).

**Key words:** Reciprotrial model of burnout, performance based self esteem, basic needs, demographic groups.

### Kaj je izgorelost?

Pojem izgorelosti v današnjem pomenu je prvi uporabil newyorški psihiater in psihoanalitik Herbert Freudenberg [1]. Pri sebi in sodelavcih je opazil, da delo z zahtevnimi in težko bolnimi pacienti sčasoma lahko pripelje do čustvene izpraznjenosti in izgube motivacije ter zavzetosti za delo, kar spremlja vrsta telesnih (npr. utrujenost) in psihičnih (npr. občutek frustriranosti) simptomov. Za to stanje je uporabil izraz, s katerim so sicer opisane posledice kronične zlorabe drog.

Izgorelost opisuje kot kronično stanje, ki je posledica izčrpanosti zaradi prezavzetosti. Razume jo kot vrsto mentalne izčrpanosti, ki nastane kot posledica notranje nuje, da bi dosegli cilj [1].

Freudenberger in Richelson [2] opredeljujeta izgorelost kot stanje izčrpanosti, ki nastopi, ker predanost ideji, načinu življenja ali odnosu ne prinese pričakovane nagrade. Skozi svojo klinično prakso je Freudenberger opazil, da pogosteje izgorevajo idealistični ljudje, ki ne sprejemajo omejitev, tisti, ki predolgo preveč zahtevajo od sebe. Izgorelost je torej posledica nerealističnih pričakovanj in nesposobnosti, da bi sprejeli kompromise. Jedro problema izgorelosti je tako umestil v osebnost (Ego) in opozoril, da je lahko občutek narcisistične vsemogočnosti tisto gonilo, ki pripelje do izčrpavanja posameznika. Poudaril je, da se tisti ljudje, ki so nagnjeni k izgorevanju, izčrpavajo, ker zanikajo svojih šibkosti in da skozi delo iščejo svojo identiteto, izgorijo zato, ker predolgo zanikajo svoj pristni jaz (»real ego«) [3].

Nedolgo za Freudenbergerjem je ta pojav začela s socialno psihološkega vidika proučevati Christine Maslach. Ugotovila je, da načini in strategije soočanja z občutki pomembno vplivajo na posameznikovo poklicno identiteto in vedenje. Njena definicija izgorelosti se najpogosteje uporablja in navaja: Izgorelost je psihološki sindrom, ki se izraža kot čustvena izčrpanost, depersonalizacija in zmanjšana učinkovitost, in je posledica kroničnih interpersonalnih stresorjev pri »delu z ljudmi«. [4].

Skoraj sočasno »odkritje« izgorelosti na kliničnem in raziskovalnem področju je botrovala dvema temeljnima pristopoma k proučevanju te motnje.

Pojem izgorelosti nastal v klinični praksi, vendar so se le redki kasnejši raziskovalci usmerjali na psihodinamsko ozadje tega pojava, na intrapersonalne dejavnike.

### **Razširjenost izgorelosti in demografske značilnosti**

Na Nizozemskem je izgorelost v zadnjih letih najpogostejša diagnoza v kategoriji "psiholoških zdravstvenih težav" [5], ki so razlog za bolniško odsotnost z delovnega mesta. Podatki iz Velike Britanije [6] in drugih evropskih držav [7] kažejo, da ima več kot polovica zaposlenih simptome zgodnjih faz, vsak deseti delavec pa doživi skrajno fazo izgorelosti, ki lahko trajno poškoduje njegove delovne sposobnosti. Tudi študije z Nizozemske kažejo, da med 3% in 16% zaposlenih resno izgorelih, pri polovici pa se kažejo milejši znaki [8-10]. Na Švedskem 5-7% populacije kaže znake močne izgorelosti [11]. Schaufeli in Enzmann [10] ter Schaufeli in Buunk [12] poročajo, da je približno 7% belgijske populacije resno izgorele. Podobne podatke navaja finska raziskava [13]. Danski viri [14] poročajo o več kot 10 % močno izgorelih v populaciji. Po tem lahko presodimo, da v zahodnoevropskih državah izgorelost postaja velik zdravstveni problem; še bolj pereč je, če se zavedamo, da se lahko "prenaša" med zaposlenimi [15].

#### **Demografski podatki**

Večina študij ni sistematično raziskovala demografskih razlik, večina jih je merila izgorelost v posameznih poklicnih skupinah (zlasti s področja zdravstva, socialnega dela ipd.) in na nereprezentativnih vzorcih. Raziskav, opravljenih na reprezentativnih vzorcih splošne populacije, je malo. Večina rezultatov študij, opravljenih na manjših vzorcih, pravi, da je ta motnja pogostejša med ženskami, da so bolj ogroženi starejši zaposleni, menedžerji in samostojni podjetniki ter višje izobraženi ljudje [16-23]. Nekateri raziskave pa kažejo, da je izgorelost pogostejša med zaposlenimi, mlajšimi od 30 let [24]. Na Nizozemskem so rezultati ravno nasprotni, več izgorelih je med starejšimi delavci [9].

Najprej so raziskovalci poročali, da ženske dosegajo višje rezultate od moških [25]. Kasneje pa, ko so izločili vpliv drugih dejavnikov (npr. mesto v hierarhiji podjetja), razlik ni bilo več [26], so moški presegli ženske pri čustveni izčrpanosti in depersonalizaciji [27]. Razlike so pripisali razlikam v tradicionalnih vzorcih spolnih vlog [28].

Izgorelost je povezana z višjo izobrazbo [24]. Na Švedskem so izmerili pri 18% vzorca splošne populacije visoko stopnjo izgorelosti, med njimi so najbolj ogrožene 50-letne ženske pod psihološkimi obremenitvami in v slabših delovnih pogojih [29]. Po rezultatih finske študije [30], ki

je zajela reprezentativen vzorec splošne populacije, pa obstajajo le majhne razlike med različnimi populacijskimi skupinami (različnimi glede na spol, starost, izobrazbo, vrsto delovnega mesta, socialnoekonomski status).

### **Poklicne skupine**

Na Nizozemskem je največ močno izgorelih med zdravniki (11%), psihiatri (9%) in učitelji (9%), najmanj, 1-2 odstotka, pa policisti, zaposleni v hospicu, specialni pedagogi in penološki delavci [9]. Druga nizozemska študija pa kaže, da se najbolj čutijo ogrožene učitelji, sledijo pa jim delavci v proizvodnji, finančnih ustanovah ter gostinstvu [7]. Primerjava med šestimi poklici, ki imajo opravka z ljudmi je pokazala, da so najbolj prizadeti zaposleni v socialnem skrbstvu [31]. Po finskih podatki so najvišje rezultate dosegli zaposleni v gostinstvu (hotelirstvo), bančništvu in zavarovalništvu, izobraževanju in tehnično vzdrževanje. Poklicne skupine ki naj bi bili tradicionalno najbolj ogrožene (socialne službe, zdravstvo in izobraževanje), so sicer res dosegle najvišje rezultate pri izčrpanosti, povezani z delom, ne pa tudi najvišjih rezultatov pri izgorelosti v celoti [17].

### **Vzroki za nastanek izgorelosti**

Del strokovnjakov meni, da so za nastanek izgorelosti pomembnejši vplivi okolja [32-34], drugi, da več variance pojasnjujejo osebne značilnosti [35-37]. Izgorelost pa je mogoče razumeti tudi kot sovplivanje, kot končni rezultat sprožilnih inhiibitornih ali vzpodbudnih učinkov dejavnikov okolja na osebne značilnosti [17].

Prepričani smo, da v izgorelost vodi sovplivanje treh skupin vzrokov, ki so med sabo močno prepleteni: (1) družbenoekonomske okoliščine, (2) psihološke okoliščine življenja in dela ter (3) osebne značilnosti. Družbenoekonomske okoliščine ustvarjajo družbeno produkcijske odnose, ki oblikujejo socializacijske mehanizme, torej način vzgoje, vrednostne sisteme itd.. Vzgoja vpliva na to, kateri tipi osebne strukture bodo prevladovali. Osebne strukture ljudi okrog nas pa, skupaj z družbeno produkcijskimi odnosi, sooblikujejo psihološke okoliščine, v katerih živimo in delamo in vplivajo na to, kako se bomo odzivali na te okoliščine. Enako tudi mi sami (z našo osebno značilnostmi) vsak trenutek sooblikujemo psihološke okoliščine življenja in dela in se odzivamo nanje v skladu s svojo strukturo. Recipročni model izgorelosti vključuje vse te dejavnike.

Recipročni model izgorelosti (RMI): **Vzrok za izgorevanje in izgorelost je neravnotežje (nerecipročnost) med vlaganjem (črpanjem) energije (telesne, čustvene, kognitivne) in zadovoljevanjem potreb (obnavljanjem energije) ter način odzivanja oseb na nerecipročne situacije (osebne lastnosti) v življenjskih in delovnih okoliščinah.**

Na **aktivacijo** osebe vplivajo notranji (motivacija) ali zunanji dejavniki (pričakovanja in zahteve socialnega okolja), pri čemer tako zunanji kot notranji dejavniki lahko vplivajo kot vzpodbuda ali ovira aktivacije (Shema 1).

Notranja vzpodbuda je motivacija za zadovoljitev temeljnih potreb posameznika ter ponotranjenih potreb (zahtev, pričakovanj in vrednot) njegovega okolja. Če so zahteve okolja v velikem nasprotju s temeljnimi potrebami osebe, njihovo ponotranjenje sproži konflikt med avtonomnimi in introjektnimi motivi. Če so ob tem okolje nenehno ovira zadovoljevanje otrokovih temeljnih potreb oziroma jih zavrača, lahko pa pride tudi do razcepa v osebnosti (egu) ali v samopodobi (selfu) pri čemer postanejo ponotranjene potrebe v obliki **introjektov** sestavni del osebnosti ali identitete.

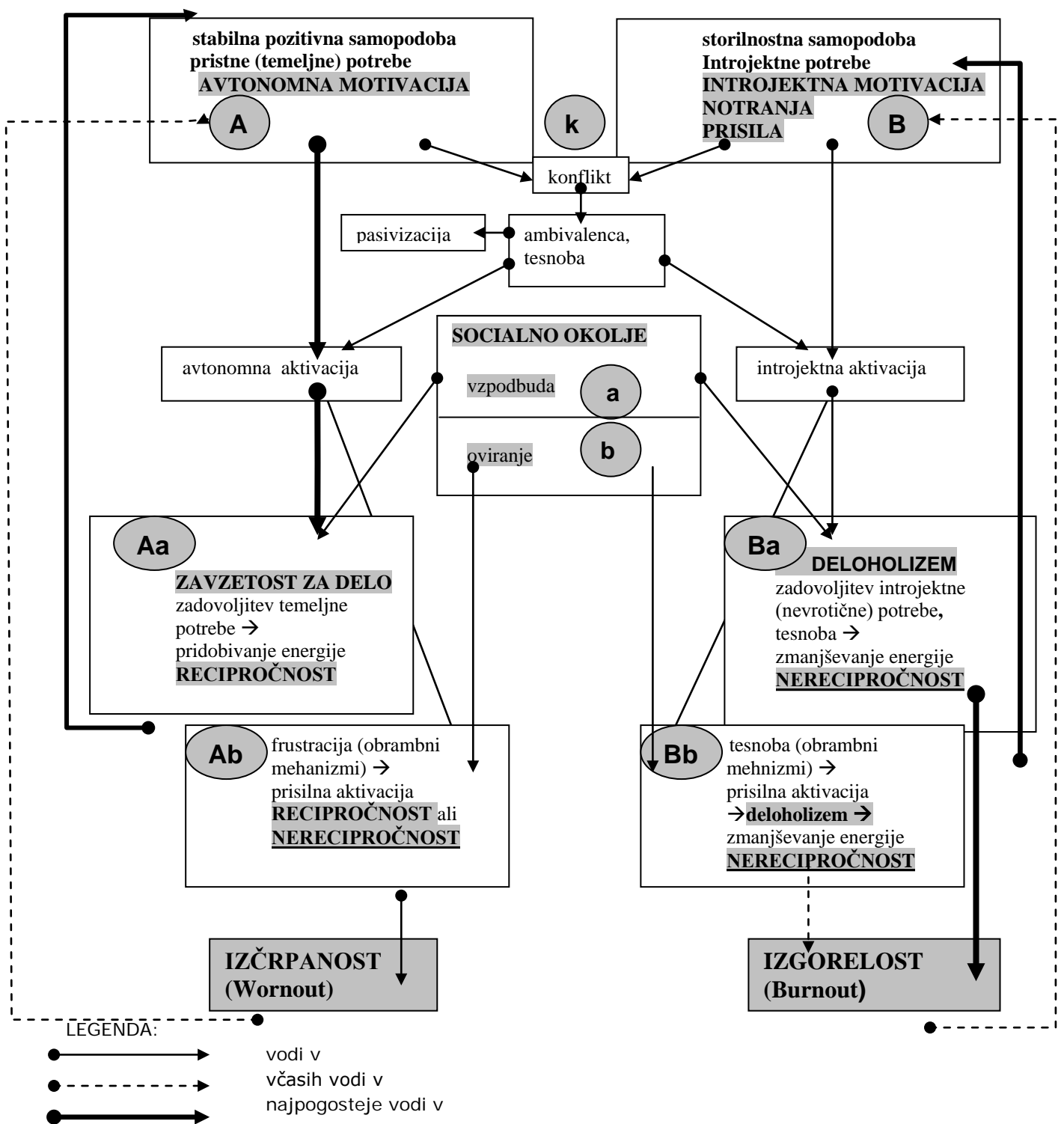
V tem primeru lahko **motivacija** izhaja iz temeljnih (pristnih) potreb - **avtonomna motivacija (A)** ali ponotranjenih zahtev – **introjektna motivacija (B)**. Slednje delujejo kot notranja prisila.

Za doseganje zadovoljive temeljne potrebe oseba vloži določeno **energijo** (telesno, čustveno, kognitivno), ki raste sorazmerno z močjo motivacije (ali notranje prisile) in z ovirami za doseganje zadovoljevanja potrebe.

Kadar motivacija izhaja iz temeljnih potreb ob stabilni in pozitivni samopodobi, vodi v avtonomno aktivacijo. Kadar izhaja iz introjektnih potreb ob storilnostno pogojeni samopodobi, pa vodi v introjektno aktivacijo.

**Notranje ovire** za aktivacijo (avtonomno in introjektno) so lahko **konflikti** med pristinimi potrebami in introjektnimi potrebami. Ti sprožijo ambivalenco in tesnobo ter s tem lahko preprečijo že samo avtonomno ali prisilno aktivacijo (pasivizacija), ali pa ovirajo doseganje cilja (zadovoljitev pristne potrebe ali introjekta). Avtonomno aktivacijo torej lahko ovirajo ali preprečijo občutki tesnobe in občutki krivde, ki se pojavijo skupaj z zbujanjem pristne potrebe. Kadar so introjektni motivi močnejši od pristnih potreb, delujejo kot notranja prisila in vodijo v introjektno aktiviranje. **Zunanje ovire** so zahteve in pričakovanja socialnega okolja ali druge objektivne ovire. Socialno okolje lahko **podpira (a)** ali **ovira (b)** zadovoljevanje pristnih potreb, lahko pa enako deluje tudi pri introjektih. Čim močnejša je notranja motivacija, tem dlje in bolj zavzeto se bo oseba trudila tudi v okoliščinah, ko za svoj vložek ne dobiva ustreznega povračila.

Kadar se sproži avtonomna aktivacija in tudi okolje deluje vzpodbujevalno, se avtonomna motivacija kaže kot **zavzetost za delo**, ki omogoča zadovoljevanje pristne potrebe (**reciprocnost**) (situacija **Aa**).



Shema 1: RECIPROČNI MODEL IZGORELOSTI

Na zunanje ovire oseba z avtonomno motivacijo (situacija **Ab**) reagira z dodatnim vlaganjem energije ali pa z umikom in obrambnimi mehanizmi. Če s povečanjem vložka doseže zadovoljitev potrebe (**recipročnost**), s tem tudi nadomesti energetske porabe. Kadar ta ostaja navzlic vsemu nezadovoljena (**nerecipročnost**), se energetske primanjkljaje večja, oseba se izčrpava. Če oseba ne more spremeniti zunanjih okoliščin, lahko pride v skrajnem primeru tudi do delovne izčrpanosti (wornout). Ko se neustrezne zunanje okoliščine spremenijo, se proces izčrpavanja ustavi. Obenem pa iz neugodnih okoliščin oseba dobiva sporočilo, da so njene temeljne potrebe v nasprotju s pričakovanji in zahtevami okolja.

Če tudi zahteve in pričakovanja okolja podpirajo zadovoljevanje introjektnih potreb, se introjektna aktivacija kaže kot **deloholizem**. Pristine potrebe bodo v tem primeru ostajale konstantno nezadovoljene (**nerecipročnost**) in sprožale napetost (situacija **Ba**). Obenem se bodo z zadovoljitvami introjektnih potreb še utrjevale in še močnejše zavirale zadovoljevanje pristnih potreb. To vodi v trošenje energije brez obnavljanja in v izgorelost. Če okolje zavira zadovoljevanje introjektnih potreb, introjektna motivacija prav tako lahko sproži dodatno aktiviranje – deloholizem in s tem trošenje energije brez zadovoljitve temeljnih potreb (**nerecipročnost**), kar pelje v izgorevanje (situacija **Bb**).

Oseba s stabilno in pozitivno samopodobo in močno avtonomno motivacijo, lahko pride v neugodnih psiholoških okoliščinah, iz katerih ne more izstopiti iz objektivnih razlogov, do izčrpanosti (wornout). Oseba, ki nosi v sebi storilnostno pogojeno samopodobo, pa lahko pride do izgorevanja in izgorelosti tudi ne glede na okoliščine.

Notranja motivacija je torej dejavnik, ki lahko sproži proces izčrpavanja v neugodnih psiholoških okoliščinah. Če ta izhaja iz pristnih potreb, bodo ovire iz okolja kvečjemu pripeljale do delovne izčrpanosti (wornout), ne pa izgorelosti (burnout). Ključno je torej, iz katerih potreb izhaja notranja motivacija (pristnih potreb ali ponotranjenih zahtev okolja -- introjektov).

### Raziskovalni problem in hipoteze

Ugotoviti smo želeli, ali obstajajo razlike v srednji stopnji izgorelosti med demografskimi skupinami ter kako je izgorelost povezana s storilnostno pogojeno samopodobo ter oceno zadovoljenosti potreb.

Postavili smo tri hipoteze: H<sub>1</sub>: Med demografskimi skupinami (spol, starost, stopnja izobrazbe, zaposlitveni status) višjo stopnjo izgorelosti dosegajo ženske, starejši zaposleni in tiste z višjo izobrazbo ter menedžerji. H<sub>2</sub>: Med poklicnimi skupinami dosegajo najvišjo stopnjo izgorelosti zdravniki in učitelji. H<sub>3</sub>: Izgorelost je pozitivno povezana s storilnostno pogojeno samopodobo ter negativno z oceno zadovoljenosti potreb.

### Vzorec

Zajeli smo 1480 oseb, med njimi 587 oseb, zaposlenih v podjetjih, ki so se udeležila predavanj, izobraževalnih seminarjev in delavnic o izgorelosti in občanov ter 37 dijakov in študentov, ki so se udeležili enakih izobraževanj in 846 oseb, ki so samoinicativno izpolnili vprašalnik na spletni strani Inštituta. Med rezultati udeležencev seminarjev in tistimi, ki so izpolnjevali vprašalnik na spletni strani, ni bilo statistično pomembnih razlik, torej način zbiranja podatkov ni vplival na rezultate..

Tabela 1

*Sestava vzorca po spolu, starosti, stopnji izobrazbe in statusu zaposlitve (1480 oseb)*

SPOL	N		STARO		N		STOPNJA		N		STATUS	
	N	%	ST	V	N	%	IZOBRAZ	N	%	ZAPOSLOTITVE	N	%

		<b>LETIH</b>		<b>BE</b>									
<b>moški</b>	404	27,3	<b>do 20</b>	75	5,1	<b>4. stopnja</b>	12	8,2	<b>nezaposlen</b>	23	15,6	9	
	<b>ženske</b>	107	72,7	<b>od 20 do 30</b>	49	33,8	<b>5. stopnja</b>	42	28,2	<b>delavec/uslužbenec</b>	95	64,0	2
<b>od 30 do 40</b>				46	31,8	<b>6. stopnja</b>	29	19,9	<b>menedžer</b>	13	9,1	4	
<b>od 40 do 50</b>				33	22,9	<b>7. stopnja</b>	49	33,9	<b>samostojni podjetnik</b>	14	10,9	1	
<b>od 50 do 60</b>				93	63,3	<b>več</b>	11	8,0	<b>ni podatka</b>	11	0,7		
<b>nad 60</b>				7	0,5	<b>ni podatka</b>	9						
							33	2,2					

Tabela 2  
Razvrščanje testirancev v razrede izgorelosti (RI)

	<b>NI ZNAKOV</b>	<b>1. razred</b>	<b>2. razred</b>	<b>3. razred</b>	<b>4. razred</b>	<b>Skupaj</b>
N	617	433	308	72	50	1480
%	41,7	29,3	20,8	4,9	3,4	100

Čeprav so bili uporabljeni različni vprašalniki (Slo: Vprašalnik SAI, VB, Finska: MBI, Nizozemka: CBI), pa rezultati razširjenosti izgorelosti v našem vzorcu kažejo podobno sliko kot v Veliki Britaniji, na Finskem in Nizozemskem: dobra polovica vzorca kaže znake izgorelosti (1-4. razred), med njimi jih je dobrih 8% resno izgorelih (Tabela 2).

### Pripomočki

Za merjenje izgorelosti smo uporabili Vprašalnik SAI. Individualni rezultat se stopnja izgorelosti (SI), ki je uvrščen v razred izgorelosti (RI). Rezultat skupine pa je srednja stopnja izgorelosti (SSI). Storitnostno pogojeno samopodobo smo merili z Vprašalnikom PBSe, ki vsebuje 4 postavke, za katere testiranec na 5-stopenjski lestvici Likartovega tipa ocenjuje, v kolikšni meri trditev drži zanj. Rezultat je ocena storitnostne samopodobe (SPS). Oceno zadovoljenosti potreb smo merili z Vprašalnikom zadovoljenosti potreb (VZP). Vsebuje 8 postavk, pri katerih testiranec na 5-stopenjski lestvici Likartovega tipa ocenjuje, v kolikšni meri je zadovoljena posamezna potreba. Rezultati vprašalnika se skupna zadovoljenost potreb (ZP).

### Rezultati

Čeprav podatki iz literature niso enotni, smo pričakovali, da bodo v našem vzorcu srednje stopnje izgorelosti podobne tistim, ki se najpogosteje navajajo. Izgorelost naj bi bolj ogrožala ženske, starejše zaposlene in tiste z višjo izobrazbo ter menedžerje. Čeprav naj bi bila izgorelost po mnenju večine avtorjev povezana z delovnim mestom oziroma z obremenitvami pri delu, smo kot posebno kategorijo vključili tudi nezaposlene. Pričakovali smo, da bodo dosegli najnižji rezultat glede na status zaposlitve.

Tabela 3  
Primerjava srednje stopnje izgorelosti (SSI) po spolu, starosti, stopnji izobrazbe in statusu zaposlitve.

<b>SPOL</b>	<b>M</b>	<b>SD</b>	<b>STAROST V LETIH</b>	<b>M</b>	<b>SD</b>
-------------	----------	-----------	------------------------	----------	-----------

<b>moški</b>	0,79	0,74	<b>do 20</b>	0,64	0,57
<b>ženske</b>	0,82	0,70	<b>od 20 do 30</b>	0,84	0,67
			<b>od 30 do 40</b>	0,80	0,71
			<b>od 40 do 50</b>	0,83	0,78
			<b>od 50 do 60</b>	0,77	0,69
			<b>nad 60</b>	0,44	0,53
<b>STOPNJA IZOBRAZBE</b>	<b>M</b>	<b>SD</b>	<b>STATUS ZAPOSLOTITVE</b>	<b>M</b>	<b>SD</b>
<b>4. stopnja</b>	0,73	0,71	<b>nezaposlen</b>	0,74	0,65
<b>5. stopnja</b>	0,79	0,71	<b>delavec/uslužbenec</b>	0,80	0,69
<b>6. stopnja</b>	0,84	0,71	<b>menedžer</b>	0,95	0,81
<b>7. stopnja</b>	0,79	0,70	<b>samostojni podjetnik</b>	0,84	0,76
<b>več</b>	0,94	0,73			

V celotnem vzorcu 1480 testirancev je srednja stopnja izgorelosti znašala SSI=0,81, SD =0,71 (min.= 0, max.=3). Ženske so dosegle višjo srednjo stopnjo izgorelosti (SSI) kot moški (Tabela 3), vendar razlike niso statistično značilne ( $t(1478)=-0,683$ ,  $p=0,495$ ). Glede na starost so najvišjo srednjo stopnjo izgorelosti (SSI) dosegli testiranci, stari med 20 in 30 let (Tabela 5), vendar razlike med starostnimi skupinami niso statistično pomembne ( $F(5; 1474)=-1,534$ ,  $p=0,176$ ). V primerjavi med posameznimi izobrazbenimi stopnjami so najvišjo srednjo stopnjo izgorelosti (SSI) dosegli testiranci z več kot 7. stopnjo izobrazbe, za njimi pa tisti s 6. stopnjo (Tabela 6), vendar razlike niso statistično značilne ( $F(4; 1474)=-1,497$ ,  $p=0,188$ ). Do podobne ugotovitve so prišli finski raziskovalci (Ahola s sod., 2006), ko so na vzorcu splošne populacije primerjali rezultate vprašalnika Maslach Burnout Inventory različnih demografskih skupin. Zato avtorji sklepamo, kot je pokazal zaključek te raziskave, da izgorelost ogroža vso populacijo, ne glede na spol, starost in stopnjo izobrazbe ali zaposlitev.

Glede na status zaposlitve so najvišjo srednjo stopnjo izgorelosti po pričakovanju dosegli menedžerji, F test je pokazal, da so razlike mejne, a statistično značilne ( $F(3; 1474)=-2,701$ ,  $p=0,044$ ), zato smo izvedli še Post Hoc Test, ki je pokazal, da so razlike statistično značilne le med menedžerji in zaposlenimi ( $p=0,018$ ) ter med menedžerji in nezaposlenimi ( $p=0,006$ ).

Tabela 4

*Povzetek dvosmerne analize varianc: primerjava srednje stopnje izgorelosti po spolu in statusu zaposlitve*

<b>SPOL</b>	<b>STATUS ZAPOSLOTITVE</b>	<b>M</b>	<b>SD</b>	<b>Izvor Variabilnosti</b>	<b>SS</b>	<b>df</b>	<b>MS</b>	<b>F</b>	<b>p</b>	
<b>moški</b>	<b>nezaposleni</b>	0,73	0,73	<b>Spol</b>	2,90	1	2,90	5,85	0,016*	
	<b>delavci/uslužbenci</b>	0,84	0,73		<b>Status</b>	3,13	3	1,05	2,11	0,098
	<b>menedžerji</b>	0,80	0,82		<b>zaposlitve</b>	4,98	3	1,66	3,35	0,018*
	<b>samostojni podjetniki</b>	0,68	0,72		<b>Spol xStatus</b>	724	1461	0,49		
<b>ženski</b>	<b>nezaposleni</b>	0,75	0,63	<b>Napaka</b>	2,90	2,903				
	<b>delavci/uslužbenci</b>	0,79	0,68	<b>Skupaj</b>						
	<b>menedžerji</b>	1,08	0,79							
	<b>samostojni podjetniki</b>	0,94	0,77							

Ženske na vodilnih delovnih mestih in samostojne podjetnice izkazujejo višjo stopnjo izgorelosti kot njihovi moški kolegi na enakih podobnih mestih ( $F(3)=3,35$ ,  $p=0,018$ ), medtem ko pri delavcih/uslužbenci in nezaposlenih ni razlik med spoloma.



Prva hipoteza je tako potrjena le za menedžerje, medtem ko je pri ostalih demografskih skupinah zavrjnena.

Glede na podatke iz literature smo tudi pričakovali, da bodo bolj ogroženi tisti poklici, ki vključujejo delo z ljudmi: zdravniki, učitelji.

Tabela 5

Primerjava srednje stopnje izgorelosti (SSI) po poklicnih skupinah

POKLICI	SSI	
	M	SD
menedžerji, vodstveni	1,05	0,72
dijaki – študenti	1,00	0,65
strokovnjaki naravoslovnih in tehnično-tehnoloških ved	0,99	0,81
informatiki	0,90	0,61
strokovnjaki zdravstvo	0,89	0,74
poklic za storitve (trgovina, gostinstvo)	0,88	0,77
strokovnjaki v javni upravi	0,87	0,70
arhitekti	0,86	0,54
strokovnjaki družboslovnih ved	0,80	0,66
tehniko tehničnih strok	0,79	0,72
komercialni, poslovnoupravni, javnoupravni delavci	0,79	0,74
strokovnjaki družbenih ved	0,78	0,65
strokovnjaki za izobraževanje	0,77	0,68
novinarji	0,74	0,65
strokovnjaki za poslovanje (finance, kadri...)	0,70	0,72
pravni strokovnjaki	0,68	0,66
tehniko in asistenti/asistentke v zdravstvu	0,62	0,65
uradniki za pisarniško poslovanje	0,60	0,64
upokojeanci	0,42	0,43

Med tistimi, ki so navedli podatek o poklicu (N=1150) so najvišjo srednjo stopnjo izgorelosti dosegli menedžerji, sledijo jim dijaki in študenti ter strokovnjaki naravoslovnih in tehnično-tehnoloških ved (Tabela 5). Med nadpovprečno ogrožene poklice se uvrščajo tudi zdravniki, medtem ko se učitelji uvrščajo na spodnjo mejo povprečno ogroženih poklicnih skupin, srednje medicinske sestre pa med podpovprečno ogrožene poklice. Po pričakovanju so najmanj ogroženi upokojeanci. Razlike so statistično značilne ( $F(18; 1144) = -2,224, p=0,002$ ). Druga hipoteza je v celoti zavrjnena.

Pričakovali smo še, da je izgorelost pozitivno povezana s storilnostno pogojeno samopodobo ter negativno z oceno zadovoljenosti potreb. Rezultati so potrdili predpostavke.

Tabela 6

Regresijska analiza: odvisna variabla SSI, neodvisni variabli: ZP in SPS

Model		NESTAND. KOEF.		STAND. KOEF.	t	p
		B	Std. Error	Beta		
1	(Konstanta)	,682	,060		11,347	0,000
	zadovoljenost potreb	-,236	,015	-,266	15,650	0,000
	storilnostno pogojena samopodoba	,107	,003	,656	38,547	0,000

Multipla korelacija med srednjo stopnjo izgorelosti in obema prediktorjema (storilnostno pogojena samopodoba ter ocena zadovoljenosti potreb)  $R = 0,799$  je bila statistično značilna; ( $F = 538,928$ ;  $p = 0,000$ ), kar pojasni 65,4% variance. Oba prediktorja sta statistično značilna, pri čemer je močnejši prediktor storilnostno pogojena samopodoba. Tretja hipoteza je potrjena.

## Razprava

Izgorelost je v Sloveniji precej razširjena, saj kaže znake izgorelosti več kot 60% od 1480 oseb, zajetih v testiranju. V srednji stopnji izgorelosti po spolu, starosti in stopnji izobrazbe ni statistično značilnih razlik. V tem so naši rezultati podobni finskim (39). Po pričakovanjih pa so menedžerji dosegli višjo stopnjo izgorelosti kot zaposleni, ki niso na vodilnih delovnih mestih in kot nezaposleni. Presenetljivo pa je, da srednja stopnja izgorelosti pri nezaposlenih, ki je sicer res najnižja, ne razlikuje statistično značilno od zaposlenih, ki niso na vodilnih delovnih mestih in celo ne od samostojnih podjetnikov. Nezaposlenost je že sama po sebi nadvse obremenilna okoliščina, zato bi iz teh rezultatov bilo možno sklepati, da so vzroki izgorevanja širši od psiholoških okoliščin dela in neustreznih odzivov na stres na delovnem mestu.

Izgorelost najmočneje ogroža ženske na vodilnih delovnih mestih in samostojne podjetnice. Najverjetnejši razlog leži v vzgojnih zapovedih. Ženske bi se morale izkazovati tako na profesionalnem kot na družinskem področju, kar pomeni dvojno notranjo prisilo in zato dvojno obremenitev.

Med poklicnimi skupinami so najvišjo srednjo stopnjo izgorelosti izkazali menedžerji, za njimi dijaki in študenti, naravoslovni in tehnični strokovnjaki, računalničarji, zdravniki, in zaposleni v storitvenih poklicih (trgovina, gostinstvo). Med najmanj ogroženimi pa so upokojenci, pisarniški uradniki ter tehniki in asistenti v zdravstvu. Zaposleni v izobraževanju so se uvrstili med povprečno ogrožene. Morda učitelje in profesorje - v primerjavi z drugimi državami - izgorelost manj močno ogroža, ker so ta delovna mesta pri nas relativno varna, kar bi za druge poklice težko trdili. Menedžerji so povsod visoko ogrožena skupina, zaskrbljujoč pa je podatek, da so se v sam vrh uvrstili dijaki in študenti. Razlog za bi lahko bil sovplivanje vzgojnih pritiskov, ki so se vgradili v storilnostno pogojeno samopodobo in zahtev vzgojno izobraževalnega sistema. Storilnostno pogojena samopodoba se je namreč pokazala kot močan prediktor izgorelosti, ki sam pojasnjuje skoraj 60% variance stopnje izgorelosti, skupaj z oceno (ne) zadovoljenosti temeljnih potreb pa pojasnujeta več kot 65% variance stopnje izgorelosti. To da misliti, da osebni dejavniki najbrž močno vplivajo na izgorelost. Zato bi kazalo usmeriti se na bolj individualizirane načine preprečevanja izgorelosti, saj so se delavnice za obvladovanje stresa, komunikacijskih veščin itd. pokazale za malo učinkovite ali dolgoročno celo povsem neučinkovite (40).

## Literatura

1. Freudenberger, H.J. (1974). Staff Burnout. *Journal of social Issues*, 30, 159-165.
2. Freudenberger, H.J., & Richelson, G. (1980). Burn Out – The High Cost of High Achievement. New York: Bantam.
3. Freudenberger, H.J., & North, G (1985). Women's Burnout. New York: Doubleday & Co.
4. Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behaviour*, 5, 16-22.
5. Bekker, M. H. J., Croon, M. A., & Bressers, B. (2005). Child care involvement, job characteristics, gender and work attitudes as predictors of emotional exhaustion and sickness absences. *Work & Stress*, 19, 221- 237.
6. Health and Safety Commission. ( 2006). Dosegljivo online: <http://www.hse.gov.uk/aboutus/reports/index.html> .
7. EFILWC (2005). Work-related stress, *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, dosegljivo online: [http://www.eurofound.eu.int/ewco/reports/TN0502TR01/TN0502TR01\\_1.html](http://www.eurofound.eu.int/ewco/reports/TN0502TR01/TN0502TR01_1.html) .
8. De Vries, J., & Van Heck, G. L. (2002). Fatigue: relationships with basic personality and temperament dimensions. *Personality and Individual Differences*, 33, 1311–1324.

9. Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Van Dierendonck, D. (2000). Burnout; prevalentie, risicogroepen en risicofactoren (Burnout: prevalence, risk groups and risk factors) v: Houtman I.L.D., Schaufeli, W. B. in Taris, T., (eds). *Psychische vermoeidheid en werk; Ciffers, trends en analyses*. Alpen a/d Rijn: Samson, 65-82.
10. Schaufeli, W.B., & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion To Study And Practice: A Critical Analysis*, Taylor & Francis. Washington.
11. Hallsten, L., Josephson, M., & Torgén, M. (2005). Performance-based self-esteem. A driving force in burnout proces and its assessment, *Arbete och Halsa*, 4, 117--139.
12. Schaufeli, W.B., & Buunk, B.P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research in theorizing. v Schabracq, M.J., Winnubst, J.A.M., in. Cooper C.L. (Eds.). *The handbook of work and health psychology* (str. 383-425). Chichester: Wiley.
13. Kalimo, R. (1999). The challenge of changing work and stress for human resources. The case of Finland. Helsinki, *Finnish Institute of Occupational Health*.
14. 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.
15. Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2003). The socially induced burnout model. In S. P. Shohov (Ed.), *Advances in psychology research* (25, str. 13- 30). New York: Nova Science Publishers.
16. Cole, D. C., Selahadin, I., Shannon, H. S., Scott, F. E. , & Eyles, J. (2002). Work and life stressors and psychological distress in the Canadian working population: a structural equation modelling approach to analysis of the 1994 National Population Health Survey. *Chronic Diseases in Canada*, 23 (3), 91–99.
17. Hakanen, J. (1999). Gender-related differences in burnout. Finnish Institute of Occupational Health, Electronic journals: Työterveiset Journal: 1999-02 Special Issue, Dosegljivo online:  
<http://www.ttl.fi/Internet/English/Information/Electronic+journals/Tyoteriveiset+journal/1999-02+Special+Issue/07.htm> .
18. Lundberg, U., Mårdberg, B. , & Frankenhaeuser, M. (1994). The total workload of male and female white collar workers as related to age, occupational level, and number of children. *Scandinavian Journal of Psychology*, 35(4), 315-327.
19. Matt, G.E. , & Dean, A. (1993). Social support from friends and psychological distress among elderly persons: moderator effects of age. *Journal of Health and Social Behavior*, 34 (3), 187–200.
20. Mesler, R. , & Capobianco, M. (2001). Psychosocial factors associated with job stress. *Stress News*, 13, 4.
21. Mirowsky, J. (1996). Age and the gender gap in depression. *Journal of Health and Social Behavior*, 37 (4), 362–380.
22. Preston, D. B. (1995). Marital status, gender roles, stress, and health in the elderly. *Health Care of Women International*, 16 (2), 149–165.
23. Schieman, S., Van Gundy, K. , & Taylor, J. (2001). Status, role, and resource explanations for age patterns in psychological distress. *Journal of Health and Social Behavior*, 42 (1), 80–96.
24. Maslach C, Jackson S.E, & Leiter M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd edition). Palo Alto, CA: Consulting Psychological Press.
25. Etzion, D., & Pines, A. (1986). Sex and culture as factors explaining coping and burnout among human service professionals: A social psychological perspective. *Journal of cross-cultural Psychology*, 17(2), 191-209.
26. Greenglass, E. (1991). Burnout and gender; theoretical and organizational implications. *Canadian Psychology*, 32, 562-74.
27. Van Horn, J.E., Schaufeli, W.B., & Enzmann, D. (1999). Teacher burnout and lack of reciprocity. *Journal of Applied Social Psychology*, 29(1), 91-108.
28. Greenglass, E.R., Burke, R.J., & Konarski, R. (1998). Components of burnout, resources, and gender-related differences. *Journal of Applied Social Psychology*, 28, 1088-1106.

29. Lindblom, K. M., Linton, S. J., Fedeli, C., & Bryngelsson I-L. (2006). Burnout in the Working Population: Relations to Psychosocial Work Factors, *International Journal of Behavioral Medicine*, 13, 1, 51 – 59.
30. Ahola, K., Honkonen, T., Isometsä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S., Aromaa, A., & Lönnqvist, J. (2006). Burnout in the general population: Results from the Finnish Health 2000 Study, *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, str. 1, 11–17, 41.
31. Matthews, D. B. (1990). A Comparison of Burnout in Selected Occupational Fields. *Career Development Quarterly*, 38, 3, 230-39.
32. Burisch, M. (2002). A longitudinal study of burnout: the relative importance of dispositions and experiences. *Work and Stress*, 16, 1–17.
33. Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
34. Zellars, K. L., Hochwarter, W. A., Perrewé, P. L., Hoffman, N., & 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.
35. Fontana, D., & Abouserie, R. (1993). Stress leveles, gender and persobality factors in teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 63, 261-70.
36. Griffith, J., Steptoe, A., & Cropley, M. (1999). An investigation of coping strategies associated with job stress in teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 69, 517-531.
37. Mills, L. B., & Huebner, E. S. (1998). A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and burnout among school psychology practitioners. *Journal of School Psychology*, 36, 103–120.
38. Shirom, A. (1993). Burnout in Work Organisation, v: Schaufeli, W.B., Maslach, C., & Mareck, T. (Eds.) *Proffesional Burnout: Recent Developments in theory and research*, Washington DC., Taylor&Francis.
39. Ahola, K., Honkonen, T., Isometsä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S., Aromaa, A., & Lönnqvist, J. (2006). Burnout in the general population: Results from the Finnish Health 2000 Study, *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 1, 11–17, 41.
40. Van der Klink, J., Blonk, R., Schene, A., & van Dijk, F. (2001). The benefits of interventions for work-related stress. *American Journal of Public Health*, 91, 270-76.