

Stress en burnout bij penitentiaire inrichtingswerkers

De rol van sociaal-cognitieve factoren

W.B. Schaufeli, R.J.J.M. van den Eijnden en H.M.G. Brouwers*

Samenvatting Bij 79 Penitentiaire Inrichtingswerkers (piw-ers) werd onderzocht in hoeverre stressoren in de werksituatie met burnout (emotionele uitputting, depersonalisatie en verminderde persoonlijke bekwaamheid) samenhangen. Burnout blijkt vooral samen te hangen met belastende factoren die specifiek zijn voor het werk van piw-ers: een verstoorde balans tussen investeringen en opbrengsten in de relatie met gedetineerden en spanningen ten gevolge van begeleidingsgericht werken. Vervolgens werd de rol van drie sociaal-cognitieve factoren nagegaan: perceptie van stress bij collega's, de causale attributie hiervan en neerwaartse sociale vergelijking. Waargenomen stress bij collega's hangt positief samen met emotionele uitputting, maar de externe attributie hiervan vertoont geen relatie met burnout. Piw-ers die zich vergelijken met collega's die slechter af zijn hebben minder last van burnout, hetgeen de positieve rol van neerwaartse sociale vergelijking bevestigt. Ervaren competentie vervult hierbij een modereerende rol: bij piw-ers die zich competent voelen heeft het vergelijken met anderen die er slechter aan toe zijn een positief effect op depersonalisatie, terwijl dat bij hen die zich minder competent voelen juist een negatief effect heeft.

Trefwoorden stress, attributie, penitentiaire inrichtingen

Inleiding

Onderzoek naar werkstress bij zogenaamde contactuele beroepen waarin intensief met mensen wordt omgegaan heeft zich de afgelopen decennia vooral geconcentreerd rondom het begrip burnout (Schaufeli & Maslach, 1993). Dit is een metafoor voor een psychische uitputtingstoestand waarvan de meest gehanteerde definitie afkomstig is van Maslach en Jackson (1986, p. 1): 'Burnout is een syndroom van emotionele uitputting, depersonalisatie en verminderde persoonlijke bekwaamheid, dat voor kan komen bij diegenen die beroepsmatig met andere mensen werken'. Naast uitputting als meest centrale element worden hier genoemd een harde, cynische en onverschillige houding ten opzichte van de mensen waarmee men werkt ('depersonalisatie') en het gevoel minder te presteren op het werk, hetgeen gepaard gaat met insufficiëntiegevoelens ('verminderde persoonlijke bekwaamheid').

* W.B. Schaufeli is verbonden aan de Vakgroep Sociale en Organisationspsychologie, Universiteit Utrecht, R.J.J.M. van den Eijnden is werkzaam bij de Sectie Sociale en Organisationspsychologie, Rijksuniversiteit Groningen en H.M.G. Brouwers is verbonden aan de Afdeling verzuimpreventie GAK-adviesbureau Amstelveen. Correspondentieadres: Universiteit Utrecht, Vakgroep Sociale en Organisationspsychologie, postbus 80140, 3508 TC Utrecht.

Reeds bij de introductie van het begrip burnout in het midden van de jaren zeventig is gewezen op het cruciale belang van de emotioneel belastende relatie tussen 'hulpverlener' en 'hulpvrager'. Met de laatste wordt de patient, leerling, of in het geval van de penitentiaire inrichtingswerker (piw-er), de gedetineerde bedoeld. Merkwaardig genoeg heeft deze belastende interpersoonlijke relatie tot voor kort in geen enkel onderzoek als theoretisch uitgangspunt gediend. Recentelijk echter hebben Buunk en Schaufeli (1993) laten zien dat sociale uitwisselingsprocessen mogelijk een belangrijke rol spelen bij het ontstaan van burnout. Zij vatten de relatie tussen 'hulpvrager' en 'hulpverlener' op als een sociale uitwisselingsrelatie. Burnout ontstaat in deze visie indien de 'hulpverlener' bij voortduring meer in de relatie met de 'hulpvrager' investeert dan hij of zij ervoor terugkrijgt. De positieve relatie tussen een verstoorde uitwisselingsbalans en burnout is inmiddels empirisch bevestigd bij verpleegkundigen (Van Yperen, Buunk & Schaufeli, 1992, Schaufeli & Janczur, 1993), leerling-verpleegkundigen (Van Gorp, Schaufeli & Hopstaken, 1993; Van Dierendonck & Schaufeli, 1993) en huisartsen (Van Dierendonck, Schaufeli & Sixma, 1994).

Bij piw-ers is deze relatie nog niet onderzocht, terwijl het contact met gedetineerden vaak emotioneel belastend zal zijn. Amerikaans onderzoek wijst vooral op een positieve relatie tussen stressoren als overbelasting en rolconflicten, en burnout (voor een overzicht zie Whitehead, 1989; p. 107-123 en Schaufeli, 1990, p. 165-166). Uit een enquête onder Nederlandse piw-ers bleek dat circa 70% zich overbelast voelde, daarbij speelden piekbelasting en onregelmatige diensten de grootste rol (Kommer, 1990). Rolconflicten bij piw-ers vloeien met name voort uit de onverenigbaarheid van de bewakings- en de begeleidingsrol. Kenmerkend is dat in de enquête van Kommer 80% van de piw-ers het eens is met de uitspraak dat 'het houden van rust en orde' hun belangrijkste taak is. Tegelijkertijd ziet 74% het 'stimuleren van gedetineerden' als hun meest belangrijke opgave. De eerste doelstelling van ons onderzoek is na te gaan in hoeverre de drie burnout-dimensies samenhangen de bovengenoemde (specifieke) werkstressoren. Een tweede doelstelling is het bestuderen van de rol van drie sociaal-cognitieve factoren in het burnout proces: symptoomperceptie, externe attributie en neerwaartse sociale vergelijking. Golembiewski en Munzenrider (1988) vonden een clustering van burnout-gevallen in bepaalde afdelingen van een organisatie, terwijl in andere afdelingen praktisch geen burnout bleek voor te komen. Recent onderzoek bevestigde hun symptoombesmettingshypothese (Groenestijn, Buunk & Schaufeli, 1992): verpleegkundigen die zeiden veel stressklachten bij collega's waar te nemen, bleken meer last te hebben van emotionele uitputting en depersonalisatie dan hun collega's die weinig klachten bij anderen waarnamen.

Naast deze mogelijke invloed van waargenomen stress bij collega's zouden de eigen burnout symptomen ook nog op een andere manier bevorderd kunnen worden. Het waarnemen van stress bij anderen zou namelijk het idee kunnen versterken dat de arbeidssituatie hiervoor verantwoordelijk is. De attributietheorie (Kelley, 1967) stelt namelijk dat consensusinformatie (anderen hebben dezelfde ervaring) aanleiding geeft tot externe attributie (het toeschrijven van de oorzaak aan de situatie). Het lijkt voor de hand te liggen dat piw-ers die de oorzaak van stress bij collega's extern (dat wil zeggen aan de werksituatie) attribueren meer burnout symptomen zullen rapporteren dan zij die deze stress aan intern (dat zeggen aan de persoon zelf) attribueren.

Waargenomen stress van collega's zou ten slotte ook nog een gunstig effect op burnout kunnen hebben, hierdoor zou men zich namelijk kunnen realiseren dat men het zelf zo slecht nog niet heeft. Zo heeft Wills (1981) erop gewezen dat neerwaartse sociale vergelijking tot doel heeft negatieve emoties te voorkomen of verminderen. Bij neerwaartse sociale vergelijking, een vorm van ego-defensieve co-

ping, vergelijkt men zich met anderen die er nog slechter van af komen. Inderdaad zijn er aanwijzingen gevonden voor een dergelijk stressreducerend effect en neerwaartse sociale vergelijking, bijvoorbeeld bij WAO-ers (VanYperen & Van Horn, 1993) Taylor en Lobell (1989) benadrukten de ambiguïteit van neerwaartse sociale vergelijking, die immers zowel positieve ('ik ben er nog niet zo beroerd aan toe') als negatieve ('het kan altijd nog slechter') informatie oplevert. Zij veronderstelden dat diegenen die zich competent voelen en veel zelfvertrouwen hebben het eerste type informatie zwaarder zullen laten wegen, terwijl diegenen met minder zelfvertrouwen het vooral het tweede type informatie zullen gebruiken. Empirisch onderzoek heeft inmiddels aangetoond dat zelfwaardering inderdaad een modererende rol vervult. kankerpatiënten met veel zelfvertrouwen voelen zich bijvoorbeeld beter bij neerwaartse vergelijking dan kankerpatiënten met minder vertrouwen in zichzelf (Buunk, Collins, Taylor, VanYperen & Dakoff, 1990).

Samenvattend luiden de twee vraagstellingen van ons onderzoek:

- 1 Welke stressoren hangen samen met burnout (hypothese 1)? Er wordt daarbij een onderscheid gemaakt tussen algemene werkstressoren (overbelasting en rolconflict) en voor piw-ers specifieke stressoren (verstoorde uitwisselingsrelatie tussen piw-ers en gedetineerden en de belasting ten gevolge van beleidings- resp. bewakingsgericht werken).
- 2 In hoeverre hangen cognitieve sociaal-psychologische processen samen met burnout? Meer in het bijzonder gaat het om de rol van symptoomperceptie, externe attributie en neerwaartse sociale vergelijking. Verwacht wordt dat burnout positief samenhangt met de perceptie van stress bij collega's (hypothese 2a) en met het toeschrijven van deze stress aan de werksituatie (hypothese 2b). Tevens wordt verwacht dat burnout negatief samenhangt met neerwaartse sociale vergelijking (hypothese 2c) en dat dit stress-reducerende effect sterker het geval zal zijn bij piw-ers die zich meer competent voelen (hypothese 2c).

Methode

Proefpersonen en procedure

Het onderzoek is uitgevoerd onder 79 piw-ers, werkzaam bij twee penitentiaire instellingen. Op het moment van onderzoek waren hier in totaal 161 piw-ers werkzaam, wat betekent dat de respons ongeveer 50% bedroeg. Een ruime meerderheid (75%) van de respondenten was man, 17% was vrouw (van 5 respondenten is het geslacht onbekend) De gemiddelde leeftijd was 37 jaar (SD = 10,5) Het opleidingsniveau varieerde sterk MAVO of lager (49%), HAVO of MBO (39%) en HBO (12%) Het aantal dienstjaren lag tussen 1 en 24 jaar (M = 8,11; SD = 5,7)

Materiaal

Er is een schriftelijke vragenlijst afgenomen met vijf werkstressoren: (1) overbelasting (4 items, $\alpha = .70$), afkomstig uit de Vragenlijst Organisatiestress (VOS-D, Bergers, Marcelissen & de Wolff, 1986); (2) rolconflict (3 items, $\alpha = .57$), eveneens uit de VOS-D; (3) verstoorde uitwisselingsbalans in de relatie met gedetineerden is gemeten met behulp van een schaal waarbij gevraagd werd naar de discrepantie tussen investeringen en opbrengsten in deze relatie (4 items, $\alpha = .64$) (cf Van Gorp, Schaufeli & Hopstaken, 1993; Van Dierendonck & Schaufeli, 1993); (4) belasting door bewakingsgerichte taken (3 items, $\alpha = .69$) en (5) belasting door begeleidingsgerichte taken (3 items, $\alpha = .76$) hebben respectievelijk betrekking op de mate waarin het bewakingsaspect (bijvoorbeeld 'ordehandhaving') en het begeleidingsaspect van de taak (bijvoorbeeld 'het activeren van inactieve gedetineerden') als belastend worden ervaren (Kommer, 1990).

Burnout is gemeten met behulp van de Nederlandse versie van de Maslach Burnout Inventory (Schaufeli & Van Dierendonck, 1993, ter perse), die uit drie subschalen bestaat: emotionele uitputting (8 items, $\alpha = .88$), verminderde persoonlijke bekwaamheid (7 items, $\alpha = .74$) en depersonalisatie (5 items, $\alpha = .66$). Competentie (4 items, $\alpha = .72$) is gemeten door een zelf-geconstrueerde schaal (bijvoorbeeld 'Ik kan mijn werk goed aan').

Ten slotte zijn er drie sociaal-cognitieve variabelen opgenomen. Waargenomen stress van collega's ('symptoomperceptie') werd gemeten door de vraag 'Denkt u dat er collega's zijn die het werk als een zware belasting ervaren?' De antwoordmogelijkheden waren: 'bijna geen' (1), 'sommigen' (2), 'veel' (3) en 'bijna iedereen' (4). Attributie van stress werd gemeten door de vraag 'Wanneer collega's het werk als erg belastend ervaren denkt u dan dat dit door de werksituatie veroorzaakt wordt, of door de aard van deze collega's?'. De antwoordcategorieën waren 'vooral de werksituatie' (1), 'vooral de aard van deze collega's' (2) en 'beide' (3). Neerwaartse sociale vergelijking werd geoperationaliseerd door respondenten te vragen hoe ze reageren op problemen in het werk. Aangegeven diende te worden of het volgende 'wel' (1) of 'niet' (2) op hen van toepassing was: 'Ik vergelijk mijn situatie met die van collega's in een nog vervelender situatie en realiseer me dat ik het zo slecht nog niet heb'.

Resultaten

Tabel 1 geeft een overzicht van de gemiddelden, standaard deviaties en correlaties van de drie burnout-dimensies en de vijf werkstressoren.

In vergelijking met een samengestelde steekproef van 3.892 werkers uit de sociale sector, die als voorlopige normgroep van de MBI-NL fungeert, ervaren piw-ers significant minder emotionele uitputting ($t_{(3\ 969)} = -5,24$, $p < .001$), maar juist meer depersonalisatie ($t_{(3\ 969)} = 6,13$; $p < .001$) en gevoelens van verminderde persoonlijke be-

Tabel 1 Gemiddelden (M), standaard deviaties (SD) en PM-correlaties van burnout (EU, DP en PB), algemene (OB en RC) en specifieke (VU, BW en BG) werkstressoren van piw-ers (N=79)

Var	M	SD	PM-correlatie							
			EU	DP	PB	OB	RC	VU	BW	BG
EU	11.3	6.99	--							
DP	9.91	3.59	.82 ^c	--						
PB	25.32	4.58	-.59 ^c	-.41	--					
OB	12.51	2.67	.12 ^a	.27 ^a	-.12 ^a	--				
RC	13.43	3.32	.51 ^c	-.45 ^c	-.51 ^c	-.40 ^c	--			
VU	13.43	3.32	.51 ^c	-.45 ^c	-.51 ^c	-.40 ^c	.38 ^b	--		
BW	14.57	2.74	.26 ^a	.11	-.36 ^b	-.23	.16	.17	--	
BG	6.83	1.83	.51 ^c	.40 ^c	-.72 ^c	-.17	.30 ^a	.22	.36 ^b	--

EU = Emotionele uitputting, DP = Depersonalisatie; PB = Persoonlijke bekwaamheid, OB = Overbelasting, RC = Rolconflict, VU = verstoorde uitwisselingsrelatie met gedetineerden, BW = Spanning ten gevolge van bewakingsgericht werken, BG = Spanning ten gevolge van beleidingsgericht werken

^a $p < .05$, ^b $p < .01$, ^c $p < .001$

kwaamheid [$t(3969) = 3,42$ p.001] (Schaufeli & Van Dierendonck, ter perse).

Om de eerste onderzoekshypothese te beantwoorden zijn drie mutipele regressie analyses uitgevoerd met de burnout-dimensies als afhankelijke variabele. De vijf werkstressoren zijn allen-gedwongen-als onafhankelijke variabelen in de regressievergelijking opgenomen (Tabel 2).

Tabel 2 De relatie (-coëfficiënten) tussen burnout (EU, DP en PB) en werkstressoren bij piw-ers (N=79)

Werkstressor	Burnout dimensie		
	EU	DP	PB
Overbelasting	16	31 ^a	- 01
Rolconflict	14	05	07
Verstoorde balans	32 ^b	32 ^b	- 38 ^c
Bewakingsgericht	08	- 01	- 09
Begeleidingsgericht	39 ^b	37 ^b	- 62 ^c
R2	47	40	65

EU = emotionele uitputting, DP = depersonalisatie, PB = Persoonlijke bekwaamheid, ^a $p < 0,05$, ^b $p < 0,01$, ^c $p < 0,001$

De resultaten wijzen uit dat een verstoorde sociale uitwisselingsbalans met gedetineerden, alsmede de belasting die voortvloeit uit het begeleidingsgericht werken, significant samenhangen met alle drie burnout-dimensies. Naarmate piw-ers meer in de relatie met gedetineerden stoppen dan ze ervoor terugkrijgen en naarmate ze meer problemen hebben met begeleidingsgericht werken, rapporteren ze meer gevoelens van emotionele uitputting en depersonalisatie en voelen ze zich minder bekwaam in hun werk. Overbelasting vertoont een significant verband met depersonalisatie. De hoeveelheid verklaarde variantie is het grootst bij persoonlijke bekwaamheid, gevolgd door respectievelijk emotionele uitputting en depersonalisatie. Ten aanzien van hypothese 1 wordt geconcludeerd dat burnout bij piw-ers vooral samenhangt met voor hun beroep specifieke werkstressoren.

De rol van de sociaal-cognitieve factoren is met behulp van drie multivariate variante-analyses onderzocht. De drie burnout dimensies fungeerden daarbij als afhankelijke variabelen, terwijl de drie sociaal cognitieve variabelen als onafhankelijke variabelen zijn opgenomen. Symptoomperceptie en neerwaartse sociale vergelijking hebben ieder twee niveaus (hoog/laag respectievelijk wel/niet) en causale attributie telt drie niveaus (intern/extern/beide). In de eerste plaats is nagegaan in hoeverre de perceptie van stress bij collega's samenhangt met burnout. Piw-ers die aangaven dat nagenoeg alle collega's zwaar belast waren rapporteerden, zoals verwacht (hypothese 2a), hogere burnout scores op alle dimensies vergeleken met hen die vonden dat dit slechts bij zeer weinigen het geval was. Echter, bij multivariate toetsing bleek dit effect niet significant ($F(3,75) = 2,11$, n.s.). Univariate toetsing leverde slechts één significant effect op voor emotionele uitputting ($F(1,79) = 3,90$; p.05).

Het feit of stress bij collega's geweten werd aan de werksituatie (externe attributie), aan henzelf (interne attributie) of aan een combinatie van beide bleek niet van invloed te zijn op de mate van burnout bij piw-ers ($F(6,130) = 1,03$, n.s.). Hypothese 2b wordt dus niet ondersteund.

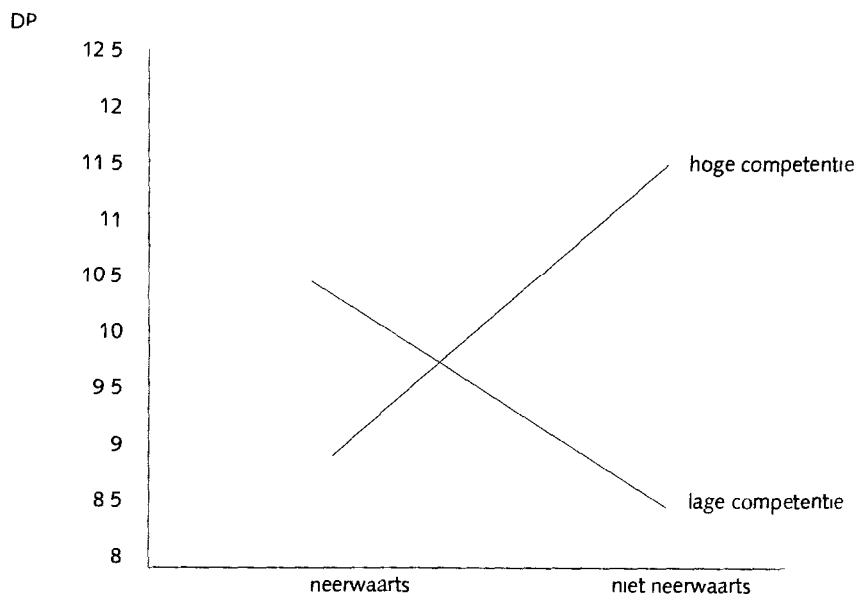
Ten slotte is nagegaan in hoeverre neerwaartse sociale vergelijking een positief effect heeft op het niveau van burnout, waarbij gelijktijdig rekening is gehouden

met de modererende rol van competentie. Er is een 2 x 2 MANOVA uitgevoerd met neerwaartse vergelijking (wel/niet) en niveau van competentie (laag/hog) als factoren. De piw-ers zijn op grond van een mediaan split in de lage ($n = 36$) en de hoge ($n = 43$) competentie-groep ingedeeld. Zoals verwacht (hypothese 2c) heeft neerwaartse sociale vergelijking een positief (multivariaat) effect op burnout ($F_{(3,73)} = 2,67$; $p < 0,05$): piw-ers die zich met anderen vergelijken die er nog slechter aan toe zijn hebben minder last van burnout-klachten, maar blijken zich vooral meer bekwaam te voelen (univariate $F_{(1,73)} = 7,62$; $p < 0,01$). Ook blijken piw-ers die zich meer competent voelen minder van burnout te hebben ($F_{(3,73)} = 4,43$, $p < 0,01$), waarbij ze met name minder emotionele uitgeput blijken te zijn (univariate $F_{(1,73)} = 6,48$; $p < 0,01$) en een hogere persoonlijke bekwaamheid blijken te ervaren (univariate $F_{(1,73)} = 4,95$; $p < 0,05$). Het meest belangrijk is echter het multivariate interactie-effect ($F_{(3,73)} = 3,04$, $p < 0,05$) dat erop wijst dat neerwaartse sociale vergelijking vooral effectief is voor piw-ers die zichzelf als competent ervaren, zij blijken met name minder last van depersonalisatie te hebben (Figuur 1). Hiermee wordt hypothese 2d, althans voor zover het depersonalisatie betreft, ondersteund (univariate $F_{(1,73)} = 4,64$; $p < 0,05$).

Discussie

In de eerste plaats dient te worden opgemerkt dat het huidige onderzoek, gezien de cross-sectionele opzet geen conclusies toelaat over de richting van causale verbanden. Verder is het aantal respondenten, mede gezien de relatief lage response waarvoor geen afdoende verklaring is, tamelijk gering. Hierdoor is het niet alleen onmogelijk om generaliserende uitspraken te doen, maar wordt ook de statisti-

Figuur 1 Het effect van neerwaartse sociale vergelijking op depersonalisatie (DP) en de modererende rol van competentie ($N = 79$)



sche power van de gebruikte toetsen negatief beïnvloed. Ten slotte is de interne consistentie van twee schalen aan de lage kant (rolconflict, = .56 en depersonalisatie, = .66). In de handleidingen waarin beide schalen beschreven staan worden interne consistenties van minimaal .62 respectievelijk .70 gerapporteerd.

Desalniettemin kunnen er een zestal interessante conclusies uit het onderzoek getrokken worden. In de eerste plaats blijkt burnout bij piw-ers vooral gekenmerkt te worden door gevoelens van depersonalisatie en verminderde persoonlijke bekwaamheid. Dit sluit aan bij eerder empirisch onderzoek waaruit naar voren komt dat piw-ers, in vergelijking met andere beroepsgroepen meer gevoelens van vervreemding, machteloosheid, scepsis, cynisme en pessimisme rapporteren (cf. Philliber, 1987). Overigens dient in dit verband opgemerkt te worden dat wij uit persoonlijke contacten met de piw-ers de indruk hebben opgedaan dat een onpersoonlijke, afstandelijke en cynische houding ten opzichte van gedetineerden niet zozeer het gevolg is van stress maar veeleer een beroepshouding lijkt te weerspiegelen.

Ten tweede worden alle drie burnout dimensies in redelijke mate 'voorspeld' door een beperkt aantal werkstressoren; het percentage verklaarde variantie varieert van .40 tot .65. Het zijn met name de verstoorde uitwisselingsbalans met gedetineerden en de spanningen die voortvloeien uit het begeleidingsgericht werken die het sterkst en het meest consistent samenhangen met burnout. Kortom, het betreft belastende interpersoonlijke aspecten die typerend zijn voor het werk van piw-ers. Zij verklaren respectievelijk tussen de 20 en 26% en de 16 en 51% van de variantie in burnout. Daarmee wordt bevestigd dat stressvolle relaties met gedetineerden een belangrijker factor vormen voor het ontstaan van burnout dan meer algemene bronnen van stress op het werk, zoals rolconflicten en overbelasting (hypothese 1). Overigens valt vooral de hoge negatieve correlatie ($r = -.65$) tussen begeleidingsgericht werken en verminderde persoonlijke bekwaamheid op. Piw-ers die problemen hebben met hun begeleidingsgerichte psychosociale taken voelen zich minder bekwaam in hun werk. Dat geldt niet voor bewakingsgericht werken, zoals het voorkomen van ontvluchting en het handhaven van rust, orde en veiligheid. Dat het begeleidingsgericht werken voor piw-ers een zware opgave is, waarvoor ze zich minder goed geequipt voelen wordt eveneens bevestigd door de enquête van Kommer (1990).

Ten derde blijkt de rol die sociaal cognitieve factoren spelen zeer verschillend te zijn. Overeenkomstig onze verwachtingen (hypothese 2a) werd inderdaad gevonden dat waargenomen stress bij collega's (symtoomperceptie) positief samenhangt met burnout. Dit effect bleek echter alleen statistisch significant te zijn bij univariate toetsing van de emotionele uitputtingsdimensie. Naar alle waarschijnlijkheid is de geringe power hiervoor verantwoordelijk. Opvallend is wel dat dit effect zich het sterkst voordoet bij emotionele uitputting. Ook in het onderzoek van Groenestijn, Buunk en Schaufeli (1992) bij verpleegkundigen was dit het geval. Voor zover er inderdaad sprake is van symptoombesmetting blijkt dit dus vooral het geval bij uitputtingssymptomen, die algemeen als de kern van burnout worden beschouwd (Maslach & Schaufeli, 1993).

Ten vierde, de causale attributie van waargenomen spanningen bij collega's hangen niet, zoals hypothese 2b veronderstelt, samen met burnout. Omdat het met name ging om de rol van externe attributies is in tweede instantie nog een MANOVA uitgevoerd met twee niveaus (intern/extern) in plaats van de aanvankelijke drie (inter/extern/beide). Dit leidde echter eveneens tot een negatief resultaat. Er moet dus geconcludeerd worden dat externe attributie processen, die een negatief beeld van de werksituatie bevorderen geen rol spelen bij de ontwikkeling van burnout bij piw-ers. Het kan overigens niet uitgesloten worden dat de causale relatie andersom verloopt en dat de piw-ers hun eigen uitputtingstoestand op an-

deren projecteren. Daarmee zouden ze de algemene neiging volgen van mensen om hun eigen kenmerken op anderen te projecteren, een fenomeen dat bekend staat als het 'false consensus effect' (Ross, Greene & House, 1977).

Ten vijfde blijkt neerwaartse sociale vergelijking samen te hangen met burnout; p1w-ers die zich neerwaarts vergelijken voelen zich meer bekwaam dan hun collega's die zich niet neerwaarts vergelijken (hypothese 2c). Denkbaar is echter ook dat gevoelens van bekwaamheid niet het gevolg maar de oorzaak van neerwaartse sociale vergelijking zijn. Zo stelt Hackmiller (1966) dat juist diegenen zich neerwaarts vergelijken in een ego-bedreigende situatie, die verwachten hieruit positieve informatie te ontvangen. Het ligt voor de hand dat mensen met een hoge persoonlijke bekwaamheid een positievere uitkomst verwachten van neerwaartse vergelijking dan mensen met een lage persoonlijke bekwaamheid. Ook zou het feit dat mensen met een hoge persoonlijke bekwaamheid meer mogelijkheden hebben tot neerwaartse vergelijking een rol kunnen spelen.

Ten slotte blijkt dat p1w-ers die zich competent voelen minder depersonalisatie ervaren bij neerwaartse sociale vergelijking, terwijl p1w-ers die zich minder competent voelen bij een dergelijke vergelijking juist meer depersonalisatie ervaren (hypothese 2d). Het lijkt erop dat informatie uit neerwaartse sociale vergelijking door minder competente p1w-ers als bedreigend wordt ervaren, terwijl p1w-ers met een hoge competentie deze informatie op een voor hen zelf gunstige wijze weten te interpreteren. Deze resultaten suggereren dat er een zichzelf instandhoudende relatie bestaat tussen neerwaartse sociale vergelijking en geringe gevoelens van depersonalisatie. Enerzijds zouden juist diegenen zich neerwaarts vergelijken die zichzelf competent achten en een positief zelfbeeld hebben, en anderzijds zouden deze personen juist die informatie ontvangen (cq dusdanig interpreteren) dat een gevoel van competentie en een positief zelfbeeld in stand wordt gehouden.

Ondanks de beperkingen van deze exploratieve studie, die aan het begin van deze paragraaf zijn uiteengezet, geven de gevonden resultaten toch aanleiding om het spoor van sociaal-cognitieve factoren te volgen bij het ophelderen van de etiologie van burnout.

Literatuur

- Bergers, G. P. A., F. H. G. Marcelissen & Ch. J. De Wolff, (1986) VOS-D vragenlijst Organisatiestress-D Handleiding. Nijmegen: Psychologisch Laboratorium.
- Buunk, B., R. Collins, N. W. Van Yperen, S. E. Taylor & G. Dakoff (1990) Upward and downward comparison: Either direction has its up and downs. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 1238-1249.
- Buunk, A. P. & W. B. Schaufeli (1993) Professional burnout: A perspective from social comparison theory. In: W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 53-69). Washington: Taylor & Francis.
- Dierendonck, D. van & W. B. Schaufeli (1993) Burnout en organisatiebetrokkenheid bij leerling-verpleegkundigen. *Tijdschrift voor Sociale Gezondheidszorg, Gezondheid & Samenleving*, 6, 339-344.
- Dierendonck, D. van, W. B. Schaufeli & H. Sixma (1994) Burnout among general practitioners: A perspective from equity theory. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 13, 86-100.
- Golembiewski, R. T. & Munzenrider, R. F. (1988) *Phases of burnout: Developments in concepts and applications*. New York: Praeger.
- Gorp, K. van, W. B. Schaufeli & L. Hopstaken (1993) Burnout en terugtrekgedrag vanuit sociaal uitwisselingsperspectief. Een onderzoek bij leerling-verpleegkundigen. *Gedrag en Gezondheid*, 21, 274-285.
- Groenestijn, E., B. P. Buunk & W. B. Schaufeli (1992) Het besmettingsgevaar bij burnout: De rol van sociale vergelijkingprocessen. In: R. W. Meertens, A. P. Buunk, P. van Lange & B. Verplanken. *Toegepaste Sociale Psychologie* (pp. 88-103). Den Haag: VUGA.

- Hackmiller, K L (1966) Threat as a determinant of downward comparison. *Journal of Experimental Social Psychology*, 2, (Supplement 1), 32-39
- Kommer, M M (1990) *Werken met mensen. Een onderzoek naar werksituatie en functioneren van Penitentiaire Inrichtingswerkers*. Den Haag: Ministerie van Justitie
- Kelley, H H (1967) Attribution theory in social psychology. In D Levine (Ed.), *Nebraska Symposium on Motivation* (pp 192-240). Lincoln: University of Nebraska Press
- Maslach, C & S E Jackson (1986) *Maslach Burnout Inventory Manual* (2nd edition). Palo Alto: Consulting Psychologists Press
- Philliber, S (1987) Thy brothers keeper: A review of the literature on correctional officers. *Justice Quarterly*, 4, 9-37.
- Ross, L, D Greene & P House (1977) The 'false consensus effect': An egocentric bias in social perception and attribution processes. *Journal of Experimental Social Psychology*, 13, 279-301
- Schaufeli, W (1990) *Opgebrand. Over de achtergronden van werkstress bij contactuele beroepen-het burnout syndroom*. Rotterdam: Ad. Donker
- Schaufeli, W B & B Janczur (1993) Burnout among nurses: A Polish-Dutch comparison. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 25, 95-113
- Schaufeli, W B & D Van Dierendonck (1993) The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behaviour*, 14, 631-647
- Schaufeli, W B & D. Van Dierendonck (ter perse) *Burnout, een begrip gemeten. De Nederlandse versie van de Maslach Burnout Inventory*. Gedrag & Gezondheid
- Taylor, S E & M Lobell (1989) Social comparison activity under threat: Downward evaluation and upward contacts. *Psychological Review*, 96, 596-575
- Van Yperen, N W & J E van Horn (1993) Stress, coping en sociale vergelijking bij arbeidsongeschikten. *Gedrag & Organisatie*, 6, 293-309
- Whitehead, J T (1989) *Burnout in probation and corrections*. New York: Praeger
- Wills, T A (1981) Downward comparison principles in social psychology. *Psychological Bulletin*, 90, 245-271

Summary

Stress and burnout among correctional officers: About the role of social cognitive factors

W B Schaufeli, R.J.J.M. van den Eijnden and H.M.G. Brouwers, *Gedrag en Organisatie*, volume 7, August 1994, nr. 4, p. 216

In a questionnaire study among 79 Correctional Officers (CO's) it was investigated to what extent occupational stressors might explain burnout symptoms (emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment). The results show that burnout is related to job stressors that are quite typical for CO's: for instance, an imbalance between investments and outcomes in the relationship with inmates. In addition, the role of three social cognitive factors in the burnout process was studied: the perception of stress among colleagues, its causal attribution, and downward social comparison. Perception of stress among colleagues was positively associated with emotional exhaustion. However, external causal attribution of stress was not related to burnout. CO's who compared themselves with colleagues who are worse off reported significantly fewer burnout symptoms, which documents the role of downward social comparisons in coping with stress. Finally, the CO's level of experienced competence played a moderating role: those who feel competent benefit more from downward social comparison (i.e. experience less depersonalization) than those who feel less competent.