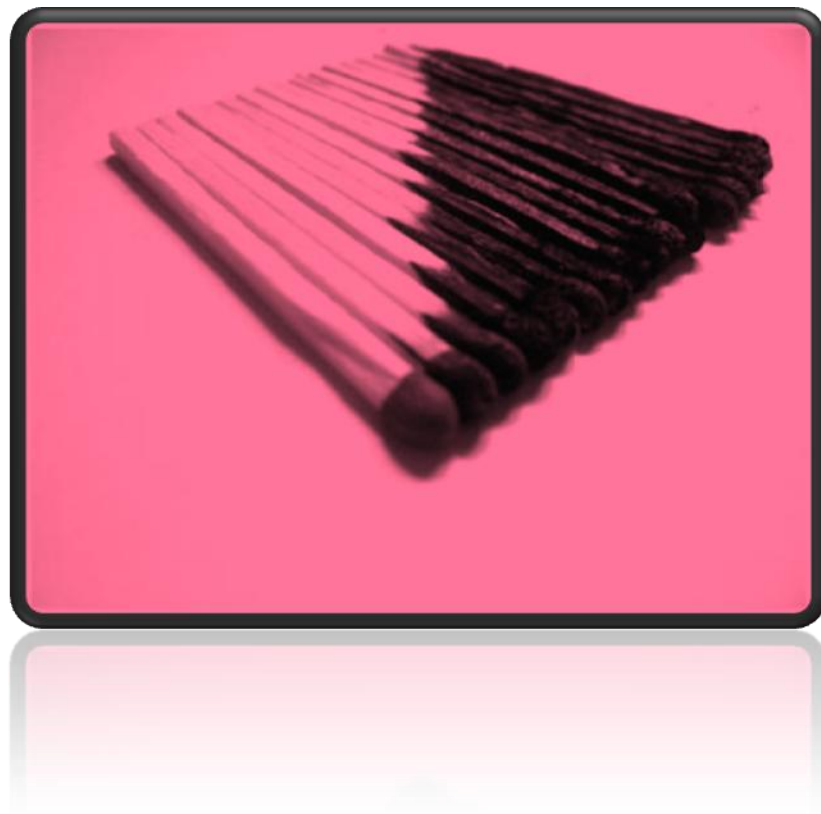


Burnout



Annika Hemme
Annen, november 2008
Christelijke Hogeschool Windesheim te Zwolle,
opleiding MWD

Burnout

Welke signalen voorspellen een burnout bij beginnende, jonge maatschappelijk werkers?



Annika Hemme

Annen, november 2008

Christelijke Hogeschool Windesheim te Zwolle, opleiding MWD

Begeleidster: mevr. A. Pieters

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie waarmee ik mijn opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening afrond. Het afgelopen jaar is voor mij een leerzaam en afwisselend jaar geweest. Naast het volgen van het vierde jaar, heb ik ook nog de laatste fase van mijn stage afgerond. Het hebben van stress en spanning is daarom ook niet vreemd voor mij. Daarnaast heb ik in het verleden te maken gehad met een naderende burnout. Een onderwerp dat daardoor dicht bij mij staat. Vanaf het moment dat ik mij hierin ging verdiepen had ik al in de gaten dat er veel mensen zijn, die het idee hebben dat zij verstand hebben van dit onderwerp. De oplossingen, signalen en preventieve handelingen liggen uiteen. Voor mij een uitdaging om een lijn te vinden in deze informatie en daarin een makkelijk te volgen pad te ontwikkelen. Want wat zijn nu de signalen? En hoe kun je het beste omgaan met burnout? En wat is nu eigenlijk een burnout?

Tijdens mijn zoektocht werd ik gesteund door verschillende personen. Mijn dank gaat vooral uit naar mijn scriptiebegeleidster Aafien Pieters, die mij tijdens alle oponthoud toch iedere keer gesteund en begeleidt heeft. Ik wil mevr. Narain, mevr. Lemmers, mevr. De Jong, dhr. Griemink en dhr. De Mönnink bedanken voor het meewerken aan mijn interviews. Kirsten Helleman, Frank Luth en Edwin Luth wil ik bedanken voor het kritisch kijken naar deze scriptie.

Daarnaast wil ik mijn familie en vrienden bedanken, die het geduld op hebben gebracht om mij te ondersteunen en te helpen bij het ontwikkelen van deze scriptie. Tot slot wil ik de groep hulpverleners en studenten bedanken die de enquêtes hebben ingevuld. Zonder deze mensen was het helemaal niet mogelijk geweest om deze scriptie te kunnen schrijven.

Annika Hemme
Annen, november 2008

Inhoudsopgave

Voorwoord

Inleiding

Hoofdstuk 1	1
1.1 Start van het onderzoek	1
1.1.1 Probleemstelling	1
1.1.2 Vraagstelling en deelvragen	2
1.1.3 Doelstelling	2
1.2 Opzet van het onderzoek	2
1.2.1 Het vooronderzoek	2
1.2.2 Gekozen gegevensverzamelings-methoden	3
1.3 Samenvatting	4
Hoofdstuk 2	5
2.1 Burnout	5
2.1 Ontdekking van burnout	5
2.2 Wat is burnout?	5
2.2.1 Diagnose	7
2.2.2 Overspannen of burnout	7
2.3 Wat is stress?	8
2.3.1 Positieve stress of negatieve stress	8
2.3.2 Wat gebeurt er tijdens stress of burnout met het lichaam?	9
2.4 De fasen tot burnout	10
2.5 Samenvatting	12
Hoofdstuk 3	14
3.1 Burnoutsignalen, oorzaken en kenmerken	14
3.1.1 Wat zijn de oorzaken van een burnout?	14
3.1.2 Het ontstaan van burnout en onderzochte oorzaken	14
3.1.3 Kenmerken	17
3.1.4 Welke signalen zijn er bij een burnout?	17
3.1.5 Gevolgen van burnout	18
3.2 Wie zijn hulpverleners?	19
3.2.1 Waarom zijn beginnende hulpverleners gevoeliger voor burnout?	19
3.2.2 Individuele aspecten	19
3.2.3 Signalen burnout in risicotypes	20
3.3 Samenvatting	21

Hoofdstuk 4	22
4.1 Burnouttesten	22
4.2 Enquête voor studerende hulpverleners	22
4.2.1 Opleiding	23
4.2.2 Stellingen met betrekking tot burnout	24
4.2.3 Welke signalen zijn het opvallends	27
4.2.4 Aandachtspunten van studerende hulpverleners	27
4.3 Enquête voor afgestudeerde hulpverleners	28
4.3.1 Opleiding	28
4.3.2 Stellingen met betrekking tot burnout	29
4.3.3 Welke signalen zijn het opvallendst?	31
4.3.4 Aandachtspunten van de afgestudeerde hulpverleners	32
4.4 Interviews met deskundigen en aanvullingen	33
4.5 Samenvatting	34
Hoofdstuk 5	35
5.1 Beantwoorde deelvragen	35
5.2 Conclusie	37
Hoofdstuk 6	40
6.1 Aanbevelingen	40
6.2 Discussie	41
Literatuurlijst	43
Praktijkbronnen	47
Bijlagen	48
Bijlage 1 Interview met dhr. Griemink	49
Bijlage 2 Interview met mv. Lemmers	51
Bijlage 3 Interview met mv. De Jong	53
Bijlage 4 Interview met dhr. De Mönnink	54
Bijlage 5 Interview met mevr. Narain	57
Bijlage 6 Schema signalen op 3 niveaus	59
Bijlage 7 Schema signalen van 'Schaufelli'	60
Bijlage 8 Schema top 50 signalen van burnout	62
Bijlage 9 Burnout test A. Potter	63
Bijlage 10 Burnout test Pines & Anderson	64
Bijlage 11 Burnout test Maslach	66
Bijlage 12 Stellingen en Signalen	69
Bijlage 13 Enquête gehouden onder studerende hulpverleners	70
Bijlage 14 Enquête gehouden onder afgestudeerde hulpverleners	77

INLEIDING

Door ervaringen uit het verleden met burnout, ben ik op internet gaan zoeken naar de betekenis van burnout. Hier kwam ik verschillende ervaringsverhalen tegen en een heleboel verschillende betekenissen van het begrip burnout. Ik werd door al deze verhalen en betekenissen geprikkeld om meer onderzoek naar het onderwerp te doen. Op deze manier kan ik voor mezelf, maar ook voor anderen een helder beeld geven over de term burnout, de bekende onderzoeken en de meest voorkomende signalen die voornamelijk naar voren komen.

In deze scriptie wordt burnout op twee manieren geschreven; burn-out en burnout. Om een keuze te maken voor het gemak van deze scriptie kies ik voor burnout. Daarnaast heb ik de keuze gemaakt om getallen onder de 10 in deze scriptie voluit te schrijven, tenzij de getallen betrekking hebben op percentages of vergelijking, bijvoorbeeld bij 1 op de 10.

Inhoud en opbouw

In *hoofdstuk 1* wordt aandacht besteed aan het onderzoek, de methodieken die gebruikt zijn en aan welke onderwerpen zijn belicht in deze scriptie. In dit hoofdstuk wordt de oriëntatiefase besproken en mijn verantwoording voor de keuzes die ik heb gemaakt in deze scriptie.

In *hoofdstuk 2* zal ik dieper ingaan op de betekenis van burnout en de oorsprong van de term. In *hoofdstuk 3* zal ik uitleggen welke signalen, kenmerken en oorzaken bekend zijn bij burnout, in combinatie met verschillende onderzoeken die zijn uitgevoerd. Daarnaast wordt er in dit hoofdstuk aandacht besteed aan de doelgroep van dit onderzoek en hun gevoeligheid tot burnout.

In *hoofdstuk 4* staan de resultaten van de enquêtes en de interviews. Er wordt aandacht besteed aan een aantal verschillende burnouttesten. In *hoofdstuk 5* staan mijn samenvatting en conclusie. In *hoofdstuk 6* komen de discussie en aanbevelingen voor organisaties, opleidingen en individuele hulpverleners. Tot slot zijn er de bijlagen, met onder andere de enquêtes, interviews, mijn literatuurlijst en mijn praktijkbronnen.

HOOFDSTUK 1

1.1 Start van het onderzoek

In deze paragraaf komen wat de probleem-, doel-, en vraagstellingen naar voren. Ook besteed ik aandacht aan de deelvragen.

1.1.1 Probleemstelling

Er is veel onderzoek gedaan naar burnout. De betekenis, kenmerken, signalen, oplossingen en de doelgroep zijn allemaal meerdere keren onderzocht. Hieronder staan een aantal onderzoeken die ik zal behandelen in mijn scriptie.

Uit het CBS¹ onderzoek 'Burn-out: de rol van psychische werkbelasting van Christianne Hupkens' (2005) is gebleken dat jongeren, in de leeftijd van 15 tot 24 jaar, de hoogste kans hebben om een burnout te krijgen (12%). In dit onderzoek kwam verder naar voren dat 9% van de HBO en Universitair opgeleiden een verhoogd risico hebben op burnout.

Door het CBS (2001) is onderzoek gedaan naar de werkdruk en de werkstress. Uit de resultaten bleek dat Nederland op nummer twee staat in Europa, als het gaat om het werken in een hoog tempo. Daarnaast komt in dit artikel duidelijk naar voren dat er een vergelijking te maken is met het niveau van de persoon en de hoogte van de werkdruk. Hoe hoger het niveau, hoe hoger de werkdruk (bron: artikel 'Werkdruk stabiliseert', Ferdy Otten en Irene Houtman).

Het CBS geeft in zijn toelichting over burnout de volgende betekenis weer: 'burnout is het opgebrand zijn door het werk, wat zich kenmerkt door ongewone vermoeidheidsklachten en gevoelens van uitputting. Typerend hierbij is dat men het werk niet meer goed aankan.'

In het artikel 'Burnout: de rol van psychische werkbelasting', van Christianne Hupkens (2005) wordt burnout gekenmerkt als een psychische uitputtingstoestand.

In onderzoeken worden veel verschillende betekenissen gegeven aan de term burnout, de signalen en oorzaken, die allemaal enigszins overeenkomen. Toch is er niet altijd een lijn in te vinden, die alle betekenissen met elkaar verbindt.

Ik kwam na een eerste onderzoek uit op de volgende probleemstelling:

'Jongere, hoger opgeleide studerende en afgestudeerden hebben een verhoogd risico op burnout of gerelateerde burnoutklachten. De oorzaken, signalen en betekenis van het begrip burnout zijn niet eenduidig in de verschillende onderzoeken en literatuur.'

¹ CBS staat voor Centraal Bureau voor de Statistiek. Het CBS verzamelt en bewerkt gegevens met als doel het publiceren van statistieken ten behoeve van praktijk, beleid en wetenschap.

1.1.2 Vraagstelling en deelvragen

Aan de hand van mijn probleemstelling ben ik tot de volgende vraagstelling gekomen:

Welke signalen voorspellen een burnout bij beginnende, jonge maatschappelijk werkers en afstuderende maatschappelijk werkers?

Deze vraagstelling zal als rode draad door mijn scriptie lopen. Aan de hand van de onderstreepte woorden, heb ik mijn deelvragen opgesteld. Deze deelvragen zijn in de hoofdstukken verder opgesplitst.

Voorspellende signalen:

- ▶ Welke signalen spelen een rol bij een burnout?
- ▶ Hoe kan een burnout ontstaan?

Burnout:

- ▶ Wat is een burnout?
- ▶ Wat zijn de gevolgen van een burnout?
- ▶ Wat zijn de lichamelijke gevolgen van een burnout?
- ▶ Welke fasemodellen zijn er ontwikkeld met betrekking tot burnout?
- ▶ Hoe kan een burnout gediagnosticeerd worden?

Beginnende, jonge maatschappelijk werkers en afstuderende maatschappelijk werkers:

- ▶ Wie behoren tot deze doelgroep?

1.1.3 Doelstelling

Mijn doelstelling is om middels dit onderzoek inzicht te krijgen in het begrip burnout, de signalen en klachten. Daarnaast wil ik deze gegevens verwerken om op de vraagstelling een conclusie te kunnen geven en aanbevelingen te kunnen doen. Deze aanbevelingen zullen gericht zijn op het individu zelf, de student en de pas afgestudeerde, de opleiding en de organisatie/leidinggevende.

1.2 Opzet van het onderzoek

In deze paragraaf leg ik uit hoe ik ben begonnen met mijn onderzoek, welke bronnen ik heb geraadpleegd en hoe ik diverse methoden heb gebruikt. Ook zal ik benoemen hoe ik aan mijn informatie ben gekomen en hoe ik dit verwerkt heb in mijn scriptie.

1.2.1 Het vooronderzoek

In de vierde periode van mijn derde schooljaar (april tot juni 2007) ben ik de keuzemodules timemanagement en bedrijfsmaatschappelijk werk gaan volgen. Voor beide modules zijn verslagen en presentaties gegeven over het onderwerp burnout. Ik heb bijvoorbeeld een interview gehouden met een verpleeghuismaatschappelijk werker, die zelf te maken heeft gehad met een burnout. Hierdoor kreeg ik informatie over zijn zoektocht naar de betekenis van en het hebben van een burnout.

Het boek van Baarda heeft mij geholpen om te kijken naar wat van belang is bij het houden van een vooronderzoek. Zo las ik in het boek over een topiclijst. In dit overzicht komen de belangrijkste aspecten, die bij burnout een rol kunnen spelen, naar voren. Verder ben ik gaan kijken naar de verschillende dimensies van burnout en ik ben het begrip gaan definiëren.

1.2.2 Gekozen gegevensverzameling-methoden

Ik heb er in deze scriptie voor gekozen om naast een literatuuronderzoek ook een praktijkonderzoek te verrichten. In het praktijkonderzoek heb ik een enquête gehouden onder afstuderende en afgestudeerde maatschappelijk werkers. Vanuit het boek 'Zakelijke Communicatie' van Janssen heb ik de verschillende methoden verder kunnen uitwerken.

Literatuuronderzoek

► Deskresearch

Door middel van het literatuuronderzoek heb ik gekeken naar recente onderzoeken² die gepubliceerd zijn in (vak)tijdschriften, uitgebrachte proefschriften en boeken.

Praktijkonderzoek

► Enquête

Het houden van een enquête heeft voor- en nadelen. Voordelen van het houden van een enquête zijn de volgende:

- De geënquêteerde kan de vragenlijst zelfstandig afwerken, op een zelf gekozen plaats en tijd.
- Je kunt in kortere tijd meer mensen bereiken.
- De geënquêteerde blijft anoniem en kan daardoor onbevangener antwoorden.

(Janssen, 2007, blz. 270)

Nadelen van het houden van een enquête zijn de volgende:

- Je hebt geen mogelijkheid tot toelichting of doorvragen.
- Je kunt de situatie moeilijker standaardiseren.
- De geënquêteerde wordt door het schrijfwerk/computerwerk meer belast.
- Je hebt een grotere non-respons.

(Janssen, 2007, blz. 270)

Ik heb voor mijn onderzoek gekozen voor een enquête, vanwege de tijd en de anonimiteit. Ik wil graag dat mensen hun gevoel kunnen weergeven met betrekking tot vermoeidheid, zonder dat daar een oordeel aan vast zit. Daarnaast zit er structuur in de antwoorden, zodat deze makkelijker te verwerken zijn. Het is voor de verwerking wel jammer dat er via de enquête niet doorgevraagd kan worden.

² Met recente onderzoeken wordt een tijdspanne bedoeld, teruglopend tot 1998. De onderzoeken die gebruikt worden zijn maximaal tien jaar oud.

► Interview

Naast het houden van een enquête heb ik ook gekozen voor een interview. Hierbij heb ik de voor- en nadelen van een telefonisch en een oog-in-oog interview tegen elkaar afgewogen

Voordelen telefonisch interview:

- De geïnterviewde is niet zichtbaar voor de interviewer, waardoor het interview een anoniemer karakter heeft.
- Je kunt een groot aantal mensen ondervragen in een beperkte tijd.
- Je kunt het gemakkelijk combineren met automatiseringsmogelijkheden (gelijktijdig verwerken met een computer).

(Janssen, 2007, blz. 270)

Voordelen oog-in-oog interview:

- Je kunt non-verbale signalen zien (gezichtsuitdrukkingen, gebaren).
- Je kunt visuele hulpmiddelen gebruiken; je kunt teksten of illustraties laten zien.
- Je hebt zicht op de situatie van de geïnterviewde.

(Janssen, 2007, blz. 270)

De voordelen van het ene interview zijn bijna altijd de nadelen van het andere soort interview. Toch heb ik in het geval van deze scriptie voor beide interviews gekozen. Een aantal van de geïnterviewden verkozen het telefonisch interview boven het oog-in-oog interview, terwijl er in andere situaties simpelweg geen tijd voor was. Bij het interview met een leidinggevende heb ik gekozen voor een oog-in-oog interview. Bij het interview met de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker, studentenpsycholoog en traumadeskundige/verlieskundedocent heb ik gekozen voor een telefonisch interview.

1.3 Samenvatting

In dit hoofdstuk wordt de start van het onderzoek weergegeven. De volgende probleemstelling komt hierin naar voren;

‘Jongere, hoger opgeleide studerende en afgestudeerden hebben een verhoogd risico op burnout of gerelateerde burnoutklachten. De oorzaken, signalen en betekenis van het begrip burnout zijn niet eenduidig in de verschillende onderzoeken en literatuur.’

Vanuit deze probleemstelling ben ik tot de volgende vraagstelling gekomen;

‘Welke signalen voorspellen een naderende burnout bij beginnende, jonge maatschappelijk werkers en afstuderende maatschappelijk werkers.’

In dit hoofdstuk wordt de opzet voor deze scriptie besproken, welke deelvragen beantwoord moeten worden en welke interviews er worden gehouden. In het volgende hoofdstuk wordt daarom eerst aandacht besteed aan de term burnout. Wat is burnout precies, wat heeft burnout met overspannenheid en stress te maken, de lichamelijke gevolgen van burnout en de verschillende fasen van burnout.

HOOFDSTUK 2

2.1 Burnout

2.1.1 Ontdekking van burnout

Het begrip burnout bestaat ongeveer 35 jaar. In 1974 is de term als eerste beschreven door de Amerikaanse psychoanalyticus Herbert Freudenberger. Hij wordt over het algemeen dan ook beschouwd als de geestelijk vader van het begrip burnout. Freudenberger richtte zich in zijn benadering in het klinische onderzoek van burnout (syndroom) vooral op aspecten binnen het individu. Door middel van zorgvuldige observaties en nauwgezette analyses van individuele burnout-gevallen probeerde Freudenberger zicht te krijgen op de psychologische achtergronden. Tijdens deze observaties herkende Freudenberger de volgende signalen: het gevoel van opgebrand zijn, overmatige vermoeidheid, hoofdpijn, slapeloosheid, seksuele problemen, verhoogde vatbaarheid voor verkoudheid, snelle irritatie, achterdocht, frustratie, cynisme, depressiviteit, teleurstelling en het vermijden van contacten met cliënten.

Eind jaren zeventig waren het Maslach en Pines die burnout vanuit de sociaal-psychologische invalshoek benaderden. Hun onderzoek was vooral gericht op sociale beroepen. Zij constateerden dat de relatie tussen 'hulpverlener' en 'cliënt' de belangrijkste veroorzaker was voor het krijgen van een burnout, vooral wanneer daarbij een sterk appèl gedaan wordt op de emotionele betrokkenheid van de hulpverlener. Chermis en Golembiewski hebben later nog een derde invalshoek onderzocht en beschreven. Daar brengen zij burnout vooral in verband met het functioneren van een organisatie.

In het proefschrift 'Werkstress en burnout bij verpleegkundigen in de psychiatrie', een onderzoek naar de invloed van persoonlijke factoren en organisatiekenmerken uit 2000, schrijft dhr. Betgem over diverse publicaties die verschenen aan de hand van de ontdekking van burnout in 1974. In West-Europa en Nederland verschenen diverse artikelen over uitputtingsverschijnselen, chronische vermoeidheid en depressieve klachten, kortom burnoutverschijnselen, als gevolg van de uitoefening van een bepaald beroep. De burnoutliteratuur richt zich voornamelijk op de disciplines die zich bezighouden met dienst- en zorgverlening aan mensen.

2.2 Wat is burnout?

De letterlijke vertaling van burnout volgens het Nederlands woordenboek Van Dale is het volgende;

burn-out (het; burn-outs)
 1 burn-outsyndroom
 burn-out-syn-droom (het)
 1 geheel van klachten als gevolg van langdurig te hoge werkdruk

Bron: Van Dale woordenboek.

Er wordt bij het hebben van een burnout ook wel gesproken over een vorm van vitale uitputting. Een burnout heeft vooral te maken met het stressgehalte, de hoeveelheid stress die iemand beleeft. Daarnaast is er sprake van een ernstige verstoring van het evenwicht tussen de psychische belasting en de psychische belastbaarheid. Als gevolg van veranderingen in de individuele belastbaarheid en/of psychische belasting, ontstaat

een proces van verminderd vermogen tot sociaal functioneren samen met lichamelijke klachten, stemmings- of gedragsproblemen.

Vanuit het Engels kan burnout vertaald worden als opgebrand of uitgeput. In het artikel 'Burn-out: de rol van psychische werkbelasting' (2005) wordt geschreven dat burnout een uit het Engelse afkomstige metafoor is, die verwijst naar een psychische uitputtingstoestand. In het Nederlands spreekt men ook wel van 'opgebrand zijn' (Bakker, Schaufelli en van Dierendonck, 2000). Iemand die last heeft van burnout, voelt zich moe. Zowel mentaal als fysiek. Deze emotionele uitputting wordt in dit onderzoek beschouwd als hoofdcomponent van burnout. Daarnaast heeft iemand die opgebrand is vaak 'geen boodschap' meer aan het werk en heeft hij/zij het gevoel niet meer naar behoren te functioneren (Houtman, Andries en Hupkens, 2004)

In het artikel 'burn-out: de rol van psychische werkbelasting' komt naar voren dat een belangrijke risicofactor van burnout de psychische belasting van het werk is (Zijlstra en de Vries, 2000). Uit dit onderzoek blijkt dat de kans op burnout groter is naarmate de werkdruk hoger is. Werkenden die weinig zeggenschap hebben over hun werk, hebben meer kans om opgebrand te raken. Net als mensen die zich niet of nauwelijks in hun werk kunnen ontplooien.

Dhr. Griemink³, studentenpsycholoog, gaat hier op door en zegt dat burnout onder andere ook werkgerelateerd is. Belangrijk hierbij te noemen is dat burnout voornamelijk een aanpassingsstoornis is, waarbij er sprake is van controleverlies. Hiervan is perfectionisme een uitingvorm.

Mevr. Lemmers⁴, bedrijfsarts, geeft aan dat burnout een chronische, zeer langdurige, forse overbelasting is. Mevr. De Jong⁵, bedrijfsmaatschappelijk werker, gaat hier ook op in en geeft aan dat bij burnout overspannenheid veel meer naar voren komt. Burnout ziet zij als uitputting, waar een periode van roofofbouw aan vooraf wordt gegaan. Burnout is volgens mevrouw De Jong een verwaarloosde overspanning.

Burnout is niet vast te stellen volgens een lichamelijk onderzoek. Er zal niets aan de waarden in het lichaam veranderen en men zal ook niet ineens met een dikke knie thuis zitten. Een huisarts of bedrijfsarts zal aan een burnout denken, wanneer er sprake is van extreme uitputting door langdurige overbelasting in het werk, er afstand is in het werk en de omgeving en wanneer het individu weinig zelfvertrouwen heeft (ernstig twijfelt aan zijn eigen kunnen). Deze overbelasting kan komen door verlies, rouw of doordat men gewoon teveel werk op zich heeft genomen. Dhr. de Mönnink⁶, traumatherapeut en verlieskundedocent, benoemt hierop volgend, dat burnout een syndroom is van stapelingen van life-events. Het merendeel van de cliënten met burnout heeft onverwerkte kwesties (trauma's), waardoor burnout naar voren komt.

Door deze verschillende betekenissen van de term burnout kan ik concluderen dat de meningen verdeeld zijn.

3 Zie bijlage 1, interview met dhr. Griemink

4 Zie bijlage 2, interview met mevr. Lemmers

5 Zie bijlage 3, interview met mevr. De Jong

6 Zie bijlage 4, interview met dhr. De Mönnink

2.2.1 Diagnose

Burnout is een veelgebruikte term, maar nog geen officieel vastgestelde diagnose. Tijdens het gesprek met dhr. Griemink, studentenpsycholoog, kwam naar voren dat het DSM IV⁷ (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders 4th Edition) op dit moment bezig is met het vastleggen van de betekenis van burnout.

2.2.2 Overspannenheid of burnout

Overspannenheid en burnout zijn twee nauwverwante begrippen. Er zijn personen die spreken over een gelijke betekenis van deze twee begrippen, terwijl anderen beweren dat deze begrippen een gevolg zijn op elkaar of zelfs twee verschillende betekenissen hebben.

Volgens het van Dale woordenboek heeft overspannenheid de volgende betekenis;

Over~span~nen ¹

1. Overdreven, te zeer opgedreven
2. (van personen) ziek door te zware geestelijke belasting

Bron: Van Dale woordenboek.

Op de website www.overspannen.nl staat bij de informatie over burnout beschreven dat burnout en overspannen zijn precies hetzelfde is. Ik heb contact gezocht met de redactie van de website en heb ze gevraagd of het hier niet gaat om twee verschillende zaken. Zij kwamen met het volgende antwoord:

“Burn-out is naar ons idee een moderne term voor overspannenheid. Maar er kan in de loop der tijd best verschil ontstaan zijn tussen de twee termen, waarbij burn-out dan een vorm van zware overspannenheid is eigenlijk.”

Dhr. De Mönnink geeft duidelijk een verschil tussen burnout en overspannenheid aan. Overspannenheid gaat voornamelijk gepaard met stressklachten, maar waarbij de energie nog niet helemaal op is. Uitputting is niet de klacht die bij overspannenheid op de voorgrond staat. Een ander verschil tussen overspannenheid en burnout is dat bij overspannenheid men de genezing zelf in de hand heeft, terwijl bij burnout er in principe altijd een professional bij moet komen, volgens dhr. De Mönnink

Mevr. De Jong, bedrijfsmaatschappelijk werker, geeft aan dat er een verschil is tussen burnout en overspannenheid. Burnout is volgens haar een verwaarloosde overspanning. Er kan in de periode voor de burnout sprake zijn van lichte overspannenheid, maar ook van zware.

De website www.burnin.nl geeft aan dat er wel een verschil bestaat tussen burnout en overspannen zijn. Wanneer er sprake is van overspannenheid, dan heeft dit te maken met een bepaalde stressor⁸ in een periode waarin men normaal functioneert. Het gaat

⁷ DSM-IV is, onder verantwoordelijkheid van de American Psychiatric Association verschenen, een classificatie van psychische stoornissen ontwikkelt voor gebruik bij hulpverlening, opleiding en onderzoek. De diagnostische criteria zijn geschreven als richtlijnen bij een beoordeling, en niet om door onopgeleide en onervaren mensen op een mechanische wijze te worden gebruikt.

⁸ Stressor is iets dat stress veroorzaakt.

hierbij om een relatief korte periode waarin iemand persoonlijk en professioneel slechter functioneert. Bij burnout is er al jaren sprake van overbelasting en overspannenheid.

In de DSM-IV staat de term overspannenheid niet beschreven. In de DSM-IV wordt een stressgebonden stoornis een 'aanpassingsstoornis' genoemd. Wanneer lichamelijke klachten naar voren komen, kan er sprake zijn van 'ongedifferentieerde somatoforme stoornis', oftewel overspannen zijn.

Hieruit concludeer ik dat de meningen over de betekenis van het begrip overspannenheid, verdeeld zijn.

2.3 Wat is stress?

Stress is een direct gerelateerd verschijnsel van burnout. Maar wat is stress nou eigenlijk? Volgens het Van Dale woordenboek betekent stress psychische spanning.

Stress (de ^m)
1 psychische spanning, druk

Stress~sen (onovergankelijk werkwoord; streste, heeft gestrest; stresser)
1 zich nerveus, overspannen gedragen, vooral vanwege tijdsdruk

Stress~syn~droom (het)
1 syndroom als gevolg van stress

Stress~ver~schijn~sel (het)
1 verschijnsel dat aanduidt dat iemand spanningen ondergaat die hij niet aankan

Bron: Van Dale woordenboek.

In de DSM-IV komt stress als alleenstaand begrip niet voor, wel in combinatie met het Acute stress-stoornis of het posttraumatische stress-stoornis.

Volgens de website van GIMD⁹, is stress 'spanning die optreedt bij een –dreigende – verstoring van het evenwicht tussen draaglast en draagkracht van een persoon'. Bij stress zijn er altijd emoties in het geding, zoals angst en onzekerheid.

Werkstress is een tijdelijke of blijvende fysieke en psychische reactie van een menselijk lichaam op taakeisen, die te zwaar zijn om ze binnen de gestelde voorwaarden naar behoren te kunnen vervullen.

2.3.1 Positieve stress of negatieve stress

Positieve stress is minder schadelijk voor het lichaam dan negatieve stress. Wanneer er sprake is van positieve stress, dan worden alle krachten en energie samengebundeld om een bepaalde situatie te kunnen 'overwinnen'. Een voorbeeld hiervan is de spanning die men voelt voor een bepaalde wedstrijd.

⁹ GIMD is een organisatie die zich richt op advisering, inspiratie, coaching en training van opdrachtgevers en hun medewerkers.

Bij negatieve stress kunnen de gevolgen leiden tot psychische en lichamelijke aandoeningen, zoals slecht slapen, concentratieproblemen, zich minder goed voelen, prikkelbaar zijn en vermoeidheid.

De website www.ziekenverzorgende.nl geeft aan dat stress een begrip is dat afkomstig is uit de technische wetenschappen. Het wordt daar gebruikt als een aanduiding voor de kracht die op een object wordt uitgeoefend. In tweede instantie wordt het begrip stress gebruikt door medici om daarmee de spanning en belasting aan te geven, waarmee het menselijk organisme wordt geconfronteerd. Binnen de gezondheidszorg neemt stress een belangrijke plaats in bij de verklaring van bijvoorbeeld veel chronische lichamelijke aandoeningen, zoals pijnklachten, hart- en vaatziekten en astma.

Het begrip stress wordt in moderne theorieën beschreven als de spanning die in wisselwerking van persoon en omgeving ontstaat. Er bestaan verschillende vormen van stress, zoals (emotionele) werkstress, traumatische stress en spanningstress.

2.3.2 Wat gebeurt er tijdens stress of een burnout met het lichaam?

Er zijn veel lichamelijke en geestelijke gevolgen die invloed hebben op het lichaam, als gevolg van burnout. De meeste gevolgen zijn vooral hormonaal.

► Emoties

Frustratie en woede zijn kenmerkend voor burnout. Personen met een burnout voelen zich gefrustreerd, omdat zij hun doel niet kunnen bereiken. Ze raken ook uitgeput, omdat ze tijd en energie verspillen. De woede waarmee hun frustratie gepaard gaat leidt tot negatieve reacties op anderen en een cynische houding. Daarom wordt er gezocht naar zondebokken, geven de personen met burnout anderen de schuld van hun problemen en worden ze agressief en bestraffend. (Maslach en Leiter, 1998)

► Hormonen

Hormonen hebben invloed op het lichaam en op de psyche. Chronische, geestelijke stress heeft invloed op de neurologische en hormonale huishouding van ons lichaam.

► Stresshormonen

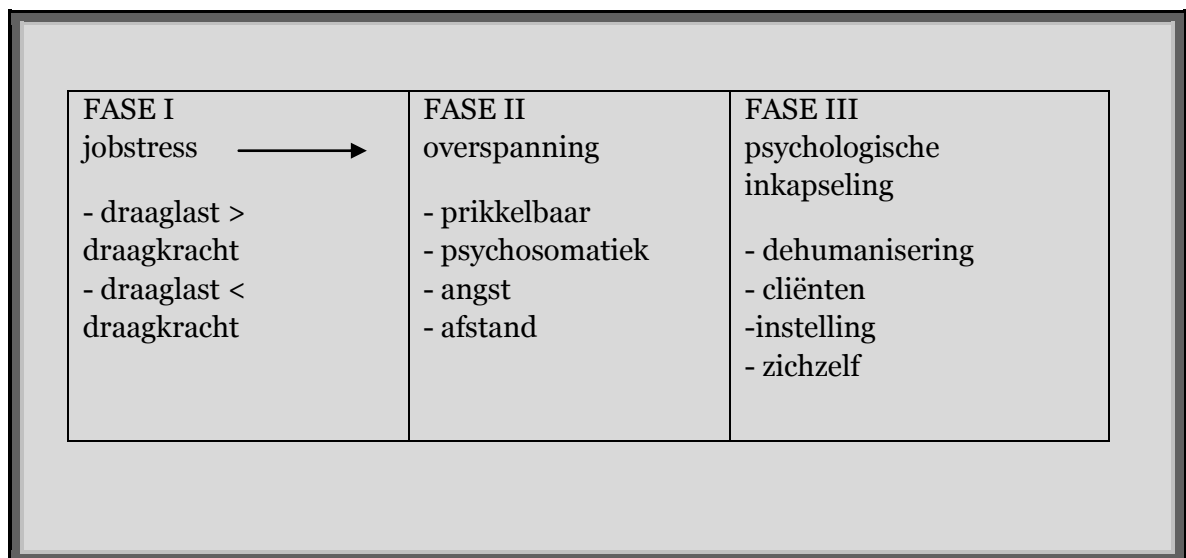
Daarnaast is er ook sprake van een tweetal stresshormonen. Het gaat hier om adrenaline en cortisol. Adrenaline is een flight-or-fight-hormoon. Het lichaam maakt dit hormoon aan, als het zich op een actie voorbereidt. Cortisol is het andere stresshormoon die een remmende werking heeft op het immuunsysteem en op adrenaline. Het zorgt ervoor dat de adrenaline onze organen niet kan vergiftigen.

Deze stresshormonen hebben, vanwege hun werking, te maken met burnout. Adrenaline komt vooral voor bij korte en hevige stress en werkt acuut, terwijl cortisol bij langdurige stress werkt. Cortisol heeft een bijeffect dat het gedachten van machteloosheid stimuleert.

2.4 Burnout weergegeven in fasen

Verschillende onderzoeken hebben de fasen van een burnout in modellen weergegeven. Hieronder geef ik een aantal van deze schema's. Bij alle schema's is het duidelijk dat de eerste fase bestaat uit het ziek worden. Hieronder staat een schema, beschreven door Marc van Coillie (1993). Dit schema geeft drie fasen waarin er onder andere sprake is van overspanning. In fase 1 gaat het om onbalans in de draaglast en draagkracht. Er is hier sprake van een periode van ziek worden. Fase 2 gaat hierop door en bij fase 3 gaat het om het hebben van een burnout. De herstelfasen worden niet besproken in dit schema.

De drie fasen van Marc van Coillie



Bron: Marc van Coillie, *Burnout in de hulpverlening*, 1993, blz13

Bij het schema van dhr. De Mönnink zijn de eerste drie fasen gericht op het ontstaan van de burnout. Zijn vierde fase geeft de uitputtingsfase aan; volledige burnout. In het schema zitten geen fasen verwerkt die betrekking hebben op de herstelperiode.

De vier fasen volgens Herman de Mönnink

Fase	Omschrijving
Alarm	Je ergert je sneller, bent sneller vermoeid en twijfelt meer dan anders bij het nemen van beslissingen.
Koortsachtig ijver	Je bent ontzettend actief, kan de hele wereld aan en hebt een ongebreidelde energie, vooral in bijzaken
Depressiviteit en apathie	Je bent klagerig, vaak dofferig berustend en zeer twijfelend over eigen capaciteiten.
Volledige burnout	Psychisch en lichamelijk ben je volledig op: vitaal uitgeput met uiteenlopende klachten op fysiek, psychologisch en gedragsmatig terrein

Bron: *verlieskunde, handreiking voor de beroepspraktijk*, Herman de Mönnink, 2000, blz. 211

In het schema dat hieronder staat, beschrijft Brigitte Heijink vijf fasen van het begin tot het herstellen van een burnout. Fase 1 gaat om het ziek worden. In fasen 2 en 3 gaat het om het hebben van de burnout en de eerste stappen. Fasen 4 en 5 geven voornamelijk de herstelfasen weer.

De vijf fasen volgens Brigitte Heijink

Fase:	Omschrijving
1. De fase waarin de persoon bezig is ziek te worden	Er is een voortdurende toestand geweest waarin iemand op zijn of haar tenen liep en het maar net kon volhouden. Ondanks adviezen en waarschuwingen, wordt het van kwaad tot erger.
2. De fase waarin de persoon uitvalt/instort	In deze fase merkt de persoon dat het echt mis is en dat het niet meer met een vakantie of weekendje goed slapen op te vangen is.
3. De eerste fase van herstel	In deze fase moet de zieke vooral proberen rust te vinden om zijn of haar lichaam de uitputting te laten overwinnen.
4. De tweede fase van herstel	In de tweede fase (vaak na een paar weken of maanden) kan de persoon al veel meer dingen doen, ook dingen die moeten gebeuren. Er is al minder uitputting en de persoon heeft al beter door wat het lichaam wil.
5. De derde fase van herstel	In deze fase is de persoon alweer bijna de 'oude' of beter gezegd: de nieuwe, want meestal wil iemand niet meer terug naar de gestreste persoon die zich over zijn grenzen liet gaan.

Bron: www.heijink-psycholoog.nl, Brigitte Heijink, psycholoog in het gilde van CSR-therapeuten, 2002 (Chronische Stress Reversal)

Hieronder staat een schema bestaande uit acht fasen. Fasen 1, 2 en 3 geven de fasen weer van het ziek worden. Bij fasen 4 en 5 is er sprake van een burnout. Fasen 6, 7 en 8 geven de herstelperiode weer.

Mijn persoonlijke voorkeur ligt bij dit schema, omdat deze heel breed aangeeft wat er gebeurt bij het krijgen van een burnout, het hebben van een burnout en de herstelperiode.

De acht fasen volgens burnin.nl

Fase	Omschrijving
Fase 1	Moeilijkheden met loslaten van werk in de vrije tijd. Soms met tegenzin naar het werk gaan. In deze fase is de werknemer vaak onbewust van de relaties tussen gestelde eisen en mogelijkheden en probeert constant evenwicht in de relatie te herstellen.
Fase 2	Werknemer wordt zich langzamer bewust van inspanning om aan alle eisen te kunnen voldoen. Het wordt moeilijker te ontspannen, te stoppen met piekeren en zich zorgen te maken. De fase wordt gekenmerkt door vermoeidheid, verkramping, lichamelijke kwaaltjes, vlucht in seks, drugs en rock&roll en zich niet fit en helder voelen.
Fase 3	Gedragsveranderingen ontstaan door verzet tegen situatie van niet gelukkig met de werksituatie zijn. De werknemer wordt agressiever, cynischer, verbitterder, rigide, perfectionistisch, afstandelijker en geïrriteerder.
Fase 4	De werknemer stort in, knapt af, meldt zich ziek, is overspannen, laat zich ontslaan of zoekt ander werk.
Fase 5	Men wil herstel forceren, vaak helaas zonder succes. Schuld, schaamte en minderwaardigheidsgevoelens komen op soms vergezeld gaan met gevoelens van depressiviteit.
Fase 6	De balans opmaken. Keuzes wat betreft werk en carrière worden in deze fase gemaakt.
Fase 7	Hernieuwde opbouw. Door ontspanning, rust en het weer terug bij zichzelf komen worden de energievoorraden weer langzaam opgebouwd. Vaak zie je hier een mentaliteit- en gedragsverandering.
Fase 8	Actief nieuwe toekomst en carrière opbouwen. Herintreding in het arbeidsproces. Er wordt nog weleens een kleine terugval gezien in deze fase, maar het vertrouwen groeit dat men steeds weer kan terugkeren uit de tijdelijke inzinking.

Bron: www.burnin.nl

In de verschillende fasen die hierboven zijn weergegeven, zitten verschillende periodes. Het ziek worden, het hebben van een burnout en de herstelperiode. De signalen die ik in het volgende hoofdstuk ga bespreken, komen vooral voor in de periode ziek worden, maar ook in de fase van het hebben van een burnout.

2.5 Samenvatting

In dit hoofdstuk komen de belangrijkste pioniers in de ontdekking van burnout naar voren. Freudenberg, Maslach & Pines en Chermis & Golembiewski benaderen burnout vanuit verschillende invalshoeken: vanuit de persoon zelf, van het sociaal-psychologische en vanuit de organisatie. In het volgende hoofdstuk wordt hier dieper op ingegaan.

Burnout heeft verschillende betekenissen gekregen in de loop van de tijd. Een officiële diagnose is nog niet vastgesteld. Voor mijn scriptie ga ik uit van de volgende twee betekenissen voor burnout. De eerste komt uit het Van Dale woordenboek:

‘Burnout is het geheel van klachten als gevolg van langdurig te hoge werkdruk.’

En de tweede is afkomstig van Houtman, Andries en Hupkens (2004) die burnout als volgt beschrijven:

‘Iemand die last heeft van burnout voelt zich moe, zowel mentaal als fysiek. Deze emotionele uitputting wordt beschouwd als hoofdcomponent van burnout. Daarnaast heeft iemand die opgebrand is vaak ‘geen boodschap’ meer aan het werk en heeft hij/zij het gevoel niet meer te functioneren.’

Men is van mening verdeeld over het onderwerp burnout en overspannenheid. Doordat er van beide verschijnselen geen diagnose is vastgesteld, is het moeilijker om een conclusie te trekken of er al dan niet een verschil tussen deze twee verschijnselen.

Stress is een aandoening wat nauw verbonden is met burnout. Daarom is hier in hoofdstuk 2.3 extra aandacht aan besteed, hierin komt naar voren wat negatieve en positieve stress is en eventuele gevolgen van stress en burnout voor het lichaam.

Als laatste wordt in dit hoofdstuk aandacht besteed aan de verschillende fasen van burnout. Voor deze scriptie kies ik het 8 fasenmodel, omdat deze het meest duidelijk de verschillende fasen aangeeft.

HOOFDSTUK 3

3.1 Burnoutsignalen, oorzaken en kenmerken

In het vorige hoofdstuk is aandacht besteed aan wat burnout nou precies is. In dit hoofdstuk wordt de nadruk meer gelegd op de signalen van burnout en diverse oorzaken van burnout. Ook wordt er besproken welke personen tot hulpverleners gerekend worden en schets ik een beeld van hun kwetsbaarheid.

3.1.1 Wat zijn de oorzaken van een burnout?

In hoofdstuk 2 zijn de belangrijkste pioniers naar voren gekomen bij het ‘ontdekken’ van de term burnout. Hieronder staan hun invalshoeken beschreven. Doordat er verschillende invalshoeken zijn, kunnen er verschillende oorzaken van burnout naar voren komen.

- ▶ Freudenberger beschouwt het ontstaan van de burnout als ‘vanuit de persoon zelf’.
- ▶ Maslach en Pines kijken voornamelijk vanuit de sociaal-psychologische invalshoek.
- ▶ Chermis en Golembiewski bekijken de burnout voornamelijk vanuit de organisatie.

Mevrouw Narain¹⁰, heeft in haar positie als leidinggevende van Thuiszorg Groningen van de afdeling Gespecialiseerde Verzorging¹¹, een houding die overeenkomt met de invalshoek van Freudenberger en Chermis & Golembiewski. Mevr. Narain geeft aan dat een burnout ontstaat wanneer er geen balans is tussen privé en werk. Hierbij legt zij de nadruk op privé, waarbij zij het meeste neigt naar de invalshoek van Freudenberger.

Dhr. de Mönnink en dhr. Griemink vertelden daarentegen dat de (on)balans tussen draaglast en draagkracht de belangrijkste bron is van het ontstaan van een burnout. Hiermee kijken zij vooral naar de invalshoek van Maslach en Pines. Daarnaast vertelde dhr. de Mönnink dat wanneer er weinig resultaten te zien zijn in de hulpverlening, een beroep zwaarder wordt. Hulpverleners gaan snel twifelen aan hun bekwaamheid en vragen zich vervolgens af of het wel verstandig is om dit soort werk te blijven doen. Wanneer er resultaten gezien worden, dan zal het beroep van de hulpverlener een stuk prettiger worden.

3.1.2 Het ontstaan van burnout en onderzochte oorzaken

In het artikel ‘Werken als risicofactor’ (Otten en Jansen, 2001) van het CBS wordt geschreven over verschillende oorzaken die bijdragen aan het ontstaan van een burnout. Langdurige blootstelling aan te hoge werkdruk kan leiden tot werkstress. Werkstress kan niettemin ook voortkomen uit beperkte controlemogelijkheden over de eigen werkactiviteiten. In het artikel komt verder naar voren dat bij werknemers alle onderscheiden psycho-sociale risicofactoren gerelateerd zijn aan burnout.

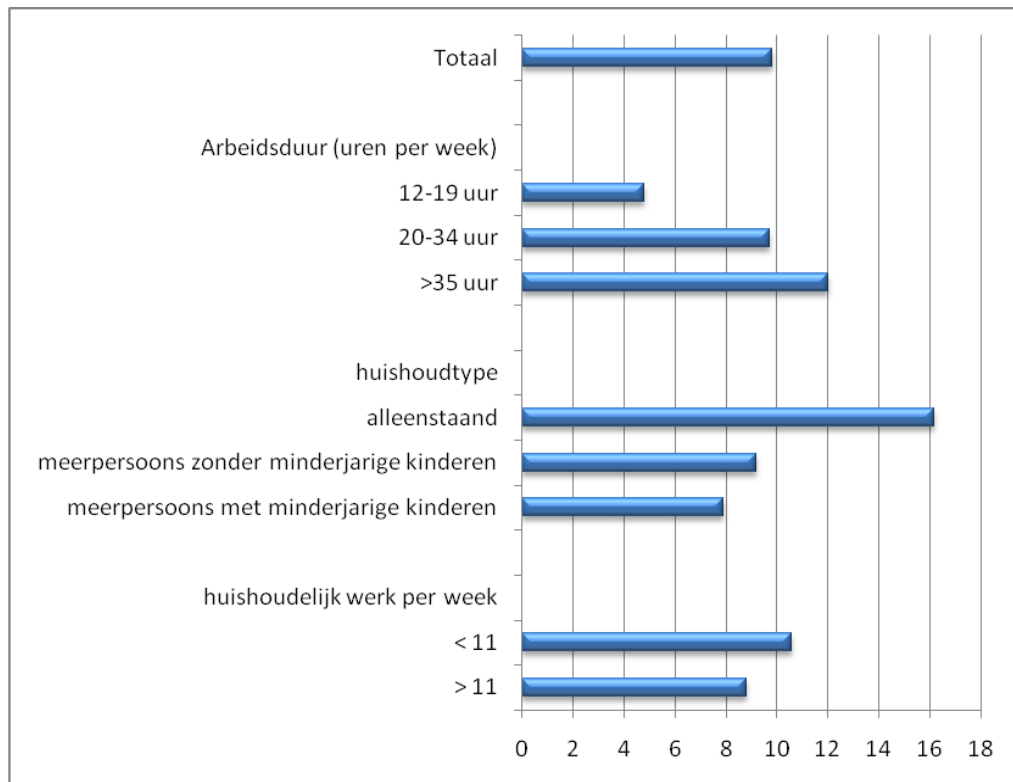
¹⁰ Zie bijlage 5, interview met mevr. Narain

¹¹ Gespecialiseerde verzorging is bedoeld om mensen te ondersteunen, begeleiden of te activeren, die als gevolg van psychische en/of sociale problemen niet of slecht zelfstandig kunnen functioneren.

Daarnaast kunnen er problemen zijn op het gebied van huishouding, opvoeding, financiën, verslaving of het leren omgaan met een handicap.

Hieronder staat een overzicht waarin de combinatie van vrouwen met burnoutklachten naar arbeidsduur, huishoudtype en uren besteding aan huishoudelijk werk wordt weergegeven. Het gaat hier om de periode 1997 tot 2004 waarin gemiddeld tien procent van de werkende vrouw te maken had met burnout gerelateerde klachten. In 2004 ging dit over ruim 300 duizend werkzame vrouwen van 15 tot 64 jaar. De verwachting is dat deze groep in de toekomst blijft groeien, omdat ook het aantal vrouwen op de arbeidsmarkt groeit. ('Relatie meervoudige werkbelasting en burnout bij vrouwen', Hendrika Lautenbach, 2006) zie ook onderstaand schema

Aandeel vrouwen met burnoutklachten naar arbeidsduur, huishoudtype en uren besteed aan huishoudelijk werk, 1997/2004



Een opvallend verschijnsel in dit onderzoek, is dat het aantal burnoutklachten onder alleenstaande vrouwen met 16 procent hoger ligt dan onder vrouwen die een meerpersoonshuishouden hebben. Hieronder staat een schema met de gegevens van het onderzoek.

In het artikel 'Burnout: de rol van psychische werkbelasting' (2005, Christianne Hupkens) wordt geschreven over de hoeveelheid mensen met een burnout. Ongeveer één op de tien werkenden heeft last van een burnout. Dit betekent dat onder zeven miljoen werkenden van de beroepsbevolking 700 duizend mensen (10%) opgebrand zijn. Vanuit het artikel wordt de link gelegd tussen burnout en diverse aspecten van psychische werkbelasting. Burnout komt vaker voor bij mensen die een melding maken van een hoge werkdruk, dan mensen met een lage werkdruk. Een belangrijk risicofactor van burnout is de psychische belasting van het werk (Zijlstra en de Vries, 2000). Uit diverse onderzoeken is gebleken dat de kans op burnout groter is naarmate de werkdruk hoger is.

Het percentage personen met burnout tussen mannen en vrouwen is even hoog. Hieronder is een schema weergegeven met de verschillen tussen 1997 en 2004.

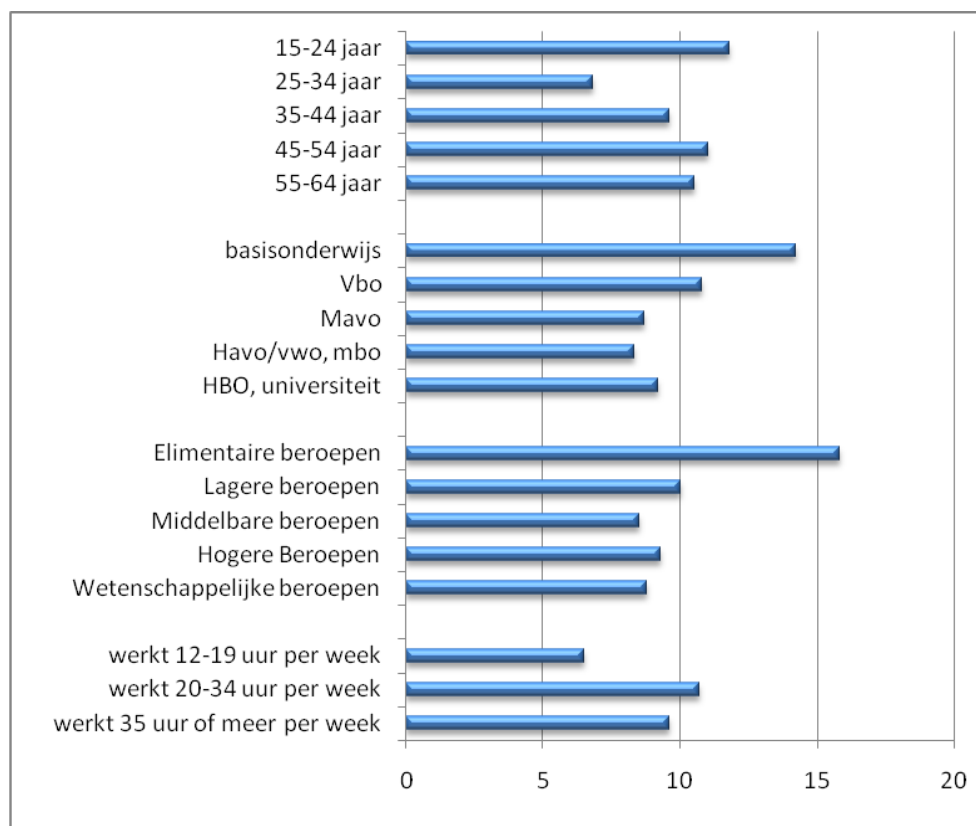
Staat 1
Personen met burnout naar geslacht

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
%								
Totaal	10	8	9	8	10	9	10	11
Man	10	8	9	8	9	10	10	10
Vrouw	10	8	10	8	10	9	10	11

Andere oorzaken van burnout zouden persoonsgebonden factoren kunnen zijn. Hierover staat meer in de volgende paragraaf.

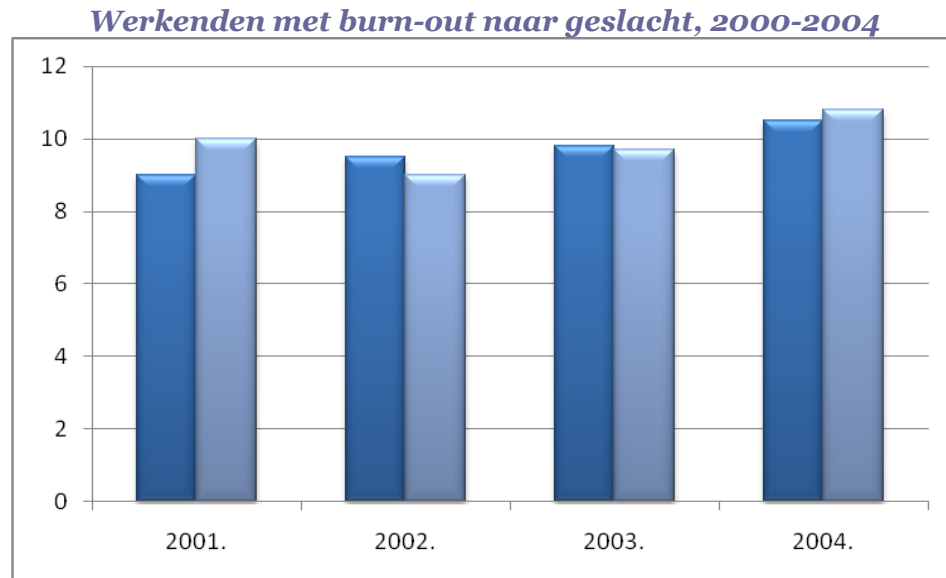
In het artikel 'Burnout: de rol van psychische werkbelasting' (Hupkens, 2005) komt naar voren dat burnout zich op verschillende manieren, al naar gelang de leeftijdsgroep, manifesteert. Werkenden in de leeftijd van 25-34 jaar melden de minste klachten. Opvallend is dat het percentage werkenden met burnout klachten het hoogst is onder de jongeren tussen de 15 en 24 jaar en onder werkenden tussen 45 en 54 jaar. Daarbij blijkt dat het opleidingsniveau ook nog een rol speelt. In dit artikel worden over de volgende percentages gesproken:

Personen met burnout naar leeftijd, opleidingsniveau, beroepsniveau en arbeidsduur, 2001-2002



De achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd, opleidings- en beroepsniveau en arbeidsduur spelen een relatief kleine rol bij burnout. Werkdruk, zeggenschap en ontplooiingsmogelijkheden spelen een veel grotere rol. Om burnout terug te dringen, is

het verstandig om de inspanningen allereerst te richten op bedrijfstakken met een hoog risico op burnout. In het onderstaande schema worden de verschillen tussen mannen (donkerblauw) en vrouwen (lichtblauw) extra weergegeven.



Bron: artikel Burn-out en psychische belasting, 2005, C.Hupkens

3.1.3 Kenmerken

In de voorgaande paragraaf is naar voren gekomen welke elementen wel of geen aanleiding kunnen geven tot het ontstaan van een burnout. Elementen zoals leeftijd, geslacht en opleiding worden in diverse onderzoeken weergegeven met verschillende bevindingen. Naast deze elementen wordt er ook gesproken over andere kenmerken bij burnout. Dhr. de Mönnink beschouwt drie vaste elementen bij burnout.

- ▶ Er is een energieprobleem
(men voelt zich bijvoorbeeld erg moe)
- ▶ Er is sprake van verminderde competenties
(concentratie is er bijna niet meer)
- ▶ Er is sprake van cynisme
(waar men eerst zeer positief over was, is men nu zeer negatief over het werk)

Wanneer er sprake is van een energieprobleem, wordt dit in de literatuur beschreven als uitputtingsverschijnselen. Bij uitputting worden de individuen met burnout emotioneel en lichamelijk te zwaar belast. Uitputting is de eerste reactie op te grote/hoge werkdruk of ingrijpende verandering(en).

Cynisme laat mensen een kille en afstandelijke houding aannemen tegenover werk en collega's. De idealen worden opgegeven en inzet is minimaal. In zekere zin is cynisme een poging om zichzelf tegen uitputting en teleurstelling te beschermen. (Schaufeli, 1997)

3.1.4 Welke signalen zijn er bij een burnout?

De meeste signalen zijn opgesteld in signaallijsten. Dhr. De Mönnink (verlieskunde, 2003) heeft een schema opgesteld met drie niveaus. Er is een psychologisch, gedragsmatig en fysiologisch terrein. Kenmerkend hierbij zijn moeheid, prikkelbaarheid, hoofdpijn, slapeloosheid, gebrek aan concentratievermogen, angst,

duizeligheid en onwelbevinden. Deze signalen komen ook voor in het schema van Schaufelli (Opgebrand, 1997). Deze lijst is iets uitgebreider en geeft een weergave van symptomen op verschillende gebieden: psychisch, fysiek, gedragsmatig, sociaal en probleemmatig¹².

De meest voorkomende en overeenkomende signaalgebieden worden hieronder verder uitgelicht. Deze signalen zijn één van de belangrijkste om burnout te kunnen herkennen.

▶ **Fysieke symptomen/signalen**

Intense vermoeidheid komt als sterkst naar voren. Daarnaast zijn er een aantal vagere spanningsklachten als hoofdpijn, misselijkheid en pijnlijke spieren. Ook kan hyperventilatie hierin een rol spelen. In de top 50 lijst van Spangen met de meest voorkomende signalen bij burnout, staan de volgende signalen op nummer een t/m vijf.

1. Vermoeidheid
2. Concentratiestoornissen
3. Prikkelbaarheid
4. Problemen met slapen
5. Lusteloosheid

▶ **Psychische symptomen/signalen**

Het gaat hierbij om emotionele en cognitieve gebieden waarop de problemen zich voordoen. De stoornissen die hierbij naar voren komen, zijn verminderde concentratie, minder goed hoofd- en bijzaken van elkaar kunnen onderscheiden, minder goed twee dingen tegelijk kunnen doen en meer zwart/wit denken.

▶ **Gedragsmatige symptomen/signalen**

Het gaat hier om impulsieve handelingen en toename van gebruik van genotsmiddelen, zoals alcohol en koffie. De productie vermindert en de prestaties nemen kwalitatief af.

▶ **Sociale symptomen/signalen**

Opvallend is dat de persoon, de hulpverlener, met burnout zich steeds minder contacten gaat onderhouden. Dit wordt in de literatuur depersonalisatie genoemd. Dit verschijnsel uit zich door een afstandelijke, soms afwijzende houding naar cliënten.

3.1.5 Gevolgen van burnout

De gevolgen van burnout zijn te onderscheiden in drie categorieën.

1. Fysieke en emotionele gevolgen; bijvoorbeeld een afnemende geestelijke gesteldheid, een aantasting van het zelfbeeld en zelfvertrouwen, depressie, geïrriteerdheid, hulpeloosheid en angst. Lichamelijke klachten zijn onder meer oververmoeidheid, hoofdpijn en maag- en darmklachten.

¹² In bijlage 6 en 7 staan de schema's toegevoegd. Bijlage 8 geeft de top 50 signaallijst weer, uitgebracht door dhr. Spangen (Eerste hulp bij stress en vermoeidheid, 2007)

2. Inter-persoonlijke gevolgen; gevolgen hiervan zijn vermindering van sociale contacten buiten het werk en minder gemakkelijk de professionele rol buiten het werk van zich af te kunnen zetten. Een grote negatieve invloed op het persoonlijk leven.
3. Gevolgen op houding en gedrag; hierbij kan het zijn dat men een negatieve houding naar anderen ontwikkelt.

3.2 Wie zijn hulpverleners?

Deze scriptie is vooral gericht op de jonge, beginnende en afstuderende hulpverleners. Wanneer het gaat om jonge, beginnende hulpverleners gaat het om personen die de afgelopen vijf jaar zijn afgestudeerd en die onder de 30 jaar oud zijn. In artikel 'burnout de rol van psychische werkbelasting' wordt aangegeven dat burnout het meest voorkomt in de leeftijdsgroep 15-24 jaar (studenten) en het minst in de leeftijdsgroep 25 tot 34 jaar (afgestudeerde hulpverleners). Bij de groep afstuderende hulpverleners gaat het om vierdejaars studenten.

Volgens het woordenboek Van Dale is de betekenis van hulpverlener het volgende:

Hulp~ver~le~ner (de^m; hulpverleners; hulpverleenster)
1 Iemand die een beroep uitoefent in de professionele hulpverlening

Pro~fes~si~o~neel (bijvoeglijk naamwoord; professionaliteit)
1 van beroep
2 (professioneler, professioneelst) eigen aan een, het beroep
3 (professioneler, professioneelst) als gemaakt door vakmensen

Bron: Van Dale woordenboek.

Een hulpverlener is dus iemand die werkzaam is binnen de professionele hulpverlening. Om professioneel aan het werk te kunnen gaan, is het noodzakelijk om een diploma, certificaat en/of ervaring in een bepaald vak te hebben. Voor hulpverleners is dit bijvoorbeeld een diploma Maatschappelijk Werk en Dienstverlening of Sociaal Pedagogisch Hulpverlener.

3.2.1 Waarom zijn beginnende hulpverleners gevoeliger voor burnout?

Het is niet zo dat specifiek hulpverleners gevoeliger zijn voor een burnout. Er zijn meer aspecten. Volgens Schaufelli (Opgebrand, 1997) zouden mensen met een verhoogd risico plichtsgetrouw zijn, ambitie hebben, doelgericht zijn en de neiging hebben om zichzelf op te offeren. Deze mensen zijn toegewijde, hardwerkende idealisten, die hun grenzen onvoldoende kennen en daardoor meer op hun schouders nemen dan ze aankunnen, waardoor ze zich op den duur letterlijk uitputten. Andere aspecten komen in de volgende paragrafen naar voren.

3.2.2 Individuele aspecten

Van Coillie (burnout in de hulpverlening), schrijft over demografische individuele indicaties. Dit zijn drie aspecten die een burnout zouden kunnen beïnvloeden. Het gaat hier om geslacht, leeftijd en burgerlijke stand.

► Geslacht: In meerdere boeken wordt hierover gesproken. Er zijn een aantal onderzoeken naar gedaan en men is het nog niet helemaal eens over het verschil tussen mannen en vrouwen. Volgens Maslach (1982) is er geen veelbetekenend verschil tussen mannen en vrouwen. Vrouwen zijn emotioneler, terwijl mannen meer depersonaliseren. Freudemberger benoemt bijvoorbeeld dat vrouwen een veel groter risico lopen. De vrouw moet zichzelf bewijzen en haar energie in diverse rollen verdelen. Zo is de vrouw moeder, echtgenote, werkneemster en vrouw. De schuldgevoelens die vrouwen ervaren zorgen ervoor dat hun draagkracht afneemt.

In het artikel 'Burn-out: de rol van psychische werkbelasting' van Christianne Hupkens (2005) komt duidelijk naar voren dat het percentage mannen met burnout klachten even hoog is als het percentage onder vrouwen. Wat wel opvallend is, is dat burnout varieert met de leeftijd. De leeftijd 25 tot 34 meldt de minste klachten, terwijl de klachten onder de jongeren (15 tot 24 jaar) en onder de werkenden (45 tot 54 jaar) het hoogst is.

► Leeftijd: Volgens de studie van Maslach (1982) raken jongere hulpverleners sneller in een burnout. Hier verstaan we onder jongeren, de groep hulpverleners die pas enkele jaren aan het werk is. Na ongeveer vier jaar blijkt er inderdaad een sterkere toename van overspanning op te treden. Het gevaar bij ouderen is dat er een sleur kan ontstaan, wat ook stressverhogend werkt.

► Burgerlijke stand: Het schijnt dat gehuwde hulpverleners beter scoren dan hulpverleners die niet getrouwd zijn. Het gezin zorgt ervoor dat de gehuwde hulpverlener emotionele steun ervaart. Daarnaast is het gezin een plek om te leren omgaan met relationele problemen.

In het artikel 'Dubbel belaste vrouwen hebben niet vaker burn-out' (Hendrika Lautenbach, 2006) worden vrouwen bekeken met meerdere rollen. In het onderzoek voorafgaand aan dit artikel, komt naar voren dat de combinatie van een baan hebben, het huishoudelijk werk en de zorg voor kinderen, niet met meer burnout gepaard gaat. Opvallend is verder dat vooral alleenstaande vrouwen gevoelig zijn voor burnout.

3.2.3 Signalen burnout in risicotypes

Hulpverleners zijn vaak mensen die specifiek gekozen hebben voor het vak, het sociale beroep. Vaak omdat ze verschillende kwaliteiten hebben die ze kunnen gebruiken binnen het hulpverlenen. Daar staat tegenover dat er ook valkuilen zijn en dat er hierdoor risicotypes bestaan. Hieronder staat een aantal van die risicotypes beschreven. (Van Coillie, Burnout in de hulpverlening, 1993)

► 'Klokken'

Deze hulpverlener is iemand die veel van zichzelf geeft. Er is sprake van overbezorgdheid en de hulpverlener waakt over de cliënten. In ruil hiervoor wil de hulpverlener hiervoor dankbaarheid terugkrijgen, wat niet altijd haalbaar is binnen dit werk. Hierdoor kan de draagkracht verminderen waardoor men overschakelt op meer afstand en routine. Routine is hierbij de factor die het proces naar burnout versnelt.

▶ ‘Stormloper’

Bij dit type is de hulpverlener bij de start van zijn loopbaan bij de instelling heel enthousiast, waarbij er hoge verwachtingen spelen. Het is een verbeteraar die het goed bedoelt, maar wel snel met zijn hoofd tegen de muur aan loopt. Zijn verwachtingen komen niet overeen met de werkelijkheid. Wanneer de inspanningen van de hulpverlener niet lonen, wordt de stormloper snel ontgoocheld en zal hij afhaken. De draagkracht daalt net zo snel als zijn beginnende enthousiasme.

▶ ‘Zwartkijker’

Elke kleine tegenslag wordt door dit type als negatief geschat. Er is hier sprake van veel irrationele gedachten. De hulpverlener maakt het zichzelf bijzonder moeilijk door constant de situaties met negatieve gedachten in te schatten. Volgens Elles (1997) zijn irrationele gedachten ook moeilijke gevoelens van angst of agressie. Angst brengt de persoon direct in de tweede fase van overspanning.

▶ ‘Perfectionist’

De hulpverlener wil altijd alles perfect afwerken, maar stelt vast dat dit niet overeenkomt met de realiteit. Hij kan bijna niet relativeren of prioriteiten stellen. Dit type hulpverlener wil overal en op alle tijdstippen even sterk presteren. Wanneer dit niet lukt, kan de hulpverlener diep teleurgesteld zijn. Deze personen worden snel ontmoedigd.

▶ ‘Zwakke weerbaarheid’

Bij sommige mensen is hun veerkracht bijzonder zwak. Om de onvermijdbare werkstress aan te kunnen, moet de ‘schokdemper’ goed werken.

3.3 Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste oorzaken van burnout benoemd: verschillen tussen mannen en vrouwen (die er overigens niet zijn) en kenmerken naar opleiding, beroep en werkdruk. Uit een van de onderzoeken van het CBS (Hupkins, 2005) is gebleken dat mensen met alleen basisonderwijs, elementaire beroepen en werkzaam van 20 tot 34 uur per week het hoogste risico loopt op burnout. Daarnaast is gebleken dat de leeftijdsgroep 15 tot 24 jaar het meeste risico loopt, terwijl de leeftijdsgroep 25 tot 34 de minste risico's heeft. In hoofdstuk 4 wordt er gekeken naar deze twee groepen binnen de hulpverlening.

Verder wordt er in dit hoofdstuk gekeken naar wie de hulpverleners zijn, waardoor zij misschien iets gevoeliger zijn voor een burnout en welke signalen en oorzaken hierbij horen. Diverse aspecten komen naar voren, zoals risicotypes, waarbij aandacht wordt gegeven aan eventueel rolgedrag.

De hulpverleners die onderzocht worden in hoofdstuk 4 zijn jonge, studerende maatschappelijk werkers en afgestudeerde maatschappelijk werkers. Uiteindelijk bleek het niet haalbaar om alleen maatschappelijk werkers te enquêteren, waardoor het onderzoek zich gericht heeft op hulpverleners.

HOOFDSTUK 4

Hoofdstuk 4 is het hoofdstuk dat voornamelijk over de praktijk zal gaan. Er zijn enquêtes gehouden onder studerende hulpverleners, verder genoemd als studenten en de hulpverleners. De enquêtes worden vanaf paragraaf 4.2 geanalyseerd. In de eerste paragraaf zal aandacht worden besteed aan burnout testen en waarom deze van belang is in combinatie met de enquête.

4.1 Burnout testen

Om burnout vast te kunnen stellen zijn er diverse burnout testen op de markt gebracht. In deze testen worden de meest voorkomende signalen, verwoord via een stelling. Hierna kan men zelf een cijfer geven aan de stelling. De burnout test van Potter¹³ geeft 25 vragen weer, waarbij men kan reageren met 1 niet waar tot 5, bijna tot helemaal waar. De burnouttest van Pines en Anderson¹⁴ heeft 21 vragen waarbij men kan kiezen tussen 1 nooit en 7 altijd.

Overeenkomstig in deze burnouttesten is dat er vragen gesteld worden over onder andere vermoeidheid, emoties en werkdruk. Deze signalen komen ook weer in de signalen besproken in paragraaf 3.1.4.

De burnouttesten geven geen doorslag in het wel of niet hebben van een burnout, maar ze geven advies. Doordat er nog geen officiële diagnose is voor burnout, is het lastig om volledig af te gaan op de uitslag van deze testen. In de praktijk wordt verder vooral de burnouttest van Maslach¹⁵ gebruikt. Deze test is internationaal gezien de meest gebruikte. In de enquête, waarin onderzoek gedaan is naar de meest voorkomende signalen van burnout, is gekozen om te werken met de burnouttest van Maslach, omdat deze internationaal gezien het meest gebruikt wordt.

De stellingen die gebruikt worden in de burnouttest van Maslach vertonen tevens overeenkomsten met de twee eerdere genoemde burnouttesten. Vermoeidheid en emoties zijn twee belangrijke signalen die hierin naar voren komen. De stellingen zijn in bijlage 13 gekoppeld aan verschillende signalen, afkomstig van de top 50 lijst van F. Spangen (Eerste Hulp bij Stress en Vermoeidheid, 2007). Er is voornamelijk gekeken naar de top 5 signalen: vermoeidheid, concentratiestoornissen, prikkelbaarheid, problemen met slapen en lusteloosheid.

4.2 Enquête voor studerende hulpverleners

In een eerder hoofdstuk is uitgelegd dat er een enquête plaats heeft gevonden met studerende hulpverleners. In totaal hebben 24 medestudenten gereageerd op deze enquête. Hieronder staat een overzicht van de vragen die zijn gesteld.

¹³ Voor de burnouttest van Potter, zie bijlage 9

¹⁴ Voor de burnouttest van Pines en Anderson, zie bijlage 10

¹⁵ Voor de burnouttest van Maslach, zie bijlage 11

Enquête vragen voor studerende hulpverleners

- ▶ Welke vooropleiding heeft u gedaan, voor deze HBO-opleiding?
- ▶ Welke opleiding volgt u op dit moment?
- ▶ In welk jaar van de opleiding zit u op dit moment?
- ▶ Bent u naast de studie, tevens aan het werk binnen de hulpverlening?
- ▶ Hieronder staat een aantal stellingen die betrekking hebben op de diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?
 - Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk.
 - Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg.
 - Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij.
 - Ik voel me vermoeid als ik 's morgens opsta en er weer een werkdag voor me ligt.
 - Ik weet de problemen op mijn werk goed op te lossen.
 - Ik voel me 'opgebrand' door mijn werk.
 - Ik heb het gevoel dat ik met mijn werk een positieve bijdrage lever aan het functioneren van de organisatie.
 - Ik merk dat ik teveel afstand heb gekregen van mijn werk.
 - Ik ben niet meer zo enthousiast als vroeger over mijn werk.
 - Ik vind dat ik mijn werk goed doe.
 - Als ik op mijn werk iets afrond vrolijkt mij dat op.
 - Ik heb in deze baan veel waardevolle dingen bereikt.
 - Ik wil gewoon mijn werk doen zonder te worden gestoord
 - Ik ben cynischer geworden over de effecten van mijn werk.
 - Ik twijfel aan het nut van mijn werk.
 - Op mijn werk blaak ik van zelfvertrouwen.
- ▶ Heeft u het idee dat er voldoende aandacht wordt besteed, vanuit de opleiding, over burnout en stress, de preventie, behandeling of de signalen hiervan
- ▶ Heeft u nog ervaringen, herkenningen, opmerkingen of aanvullingen die u zou willen delen met mij, voor mijn scriptie?

De volledige antwoorden van deze enquête zijn terug te vinden in bijlage 14.

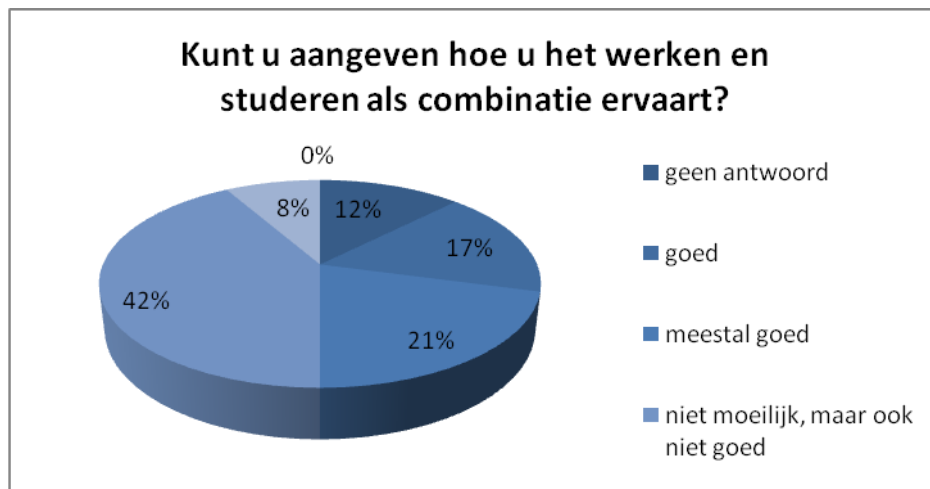
4.2.1 Opleiding

Eén van de gestelde vragen in deze enquête is gericht op de vooropleiding van de studenten. Onder deze studenten heeft 8% een vooropleiding gevolgd aan het hbo. 42% heeft de middelbare school afgerond en 50% een mbo opleiding. Zoals al eerder benoemd is het lastig om alleen maatschappelijk werkers te benaderen, daarom zijn ook sociaal pedagogisch hulpverleners benaderd voor deze enquête. Om te kijken naar de effecten van burnout in het laatste jaar is er bewust gekeken naar vierdejaars studenten. 13% van de ondervraagden was derdejaars.

Binnen deze groep studenten is 21% niet werkzaam binnen de hulpverlening, 33% minder dan 16 uur per week en 46% werken meer dan 16 uur per week. Hogeschool Windesheim geeft studenten het advies om maximaal 16 uur per week te werken naast de studie in het vierde jaar. Anders wordt geadviseerd om de deeltijdopleiding te volgen omdat, onder andere, de werkdruk dan te hoog ligt.

De studenten hebben verder nog gereageerd op hoe zij deze combinatie van werken en studeren ervaren. Bij de meeste respondenten is er balans tussen werkdruk en werklast. 42% van de geënquêteerden geeft aan dat zij meestal de combinatie tussen en werken en studeren als goed ervaren. 8% kwam met het antwoord dat zij deze combinatie als

moeilijk ervaren. Dit betekent dat 1 op de 12 studenten de combinatie van werken en studeren als moeilijk ervaren en ongeveer 1 op de 2 studenten ervaart deze combinatie als niet moeilijk, maar ook niet als goed.



In deze enquête werd tevens gevraagd naar eventuele informatie vanuit de opleiding. Vanuit de organisatie was de vraag gericht op het krijgen van informatie over burnout en stress, de preventie, behandeling of de signalen hiervan. Van de studenten gaf 83% duidelijk aan dat er te weinig aandacht wordt geschonken vanuit de opleiding. Dat zijn 4 op de 5 studenten.

4.2.2 Stellingen met betrekking tot burnout

De stellingen hieronder heb ik geclusterd aan de hand van de signalen en de resultaten heb ik procentueel behandeld. De grens voor het analyseren van een signaal is gesteld tussen de antwoorden af en toe en regelmatig.

► Vermoeidheid

Onder vermoeidheid vallen de volgende stellingen uit de enquête:

1. Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk.
2. Ik voel me vermoeid als ik 's ochtends opsta en er weer een werkdag voor me ligt.
3. Ik voel me 'opgebrand' door mijn werk.

De eerste stelling geeft een mentale vermoeidheid weer die men ervaart door het uitvoeren van zijn werkzaamheden. 13% van de geënquêteerden geeft aan dat zij dit nooit ervaren, 25% soms of zelden en 33% af en toe. 8% geeft aan dat zij zich regelmatig mentaal uitgeput voelen door het werk, 4% vaak en 4% zeer vaak. Dat betekent dat 1 op de 6 studenten zich regelmatig of (zeer) vaak uitgeput voelen.

Bij de tweede stelling geeft 21% van de geënquêteerden aan dat zij zich nooit vermoeid voelen 's ochtends, 42% ervaart dit soms of zelden en 13% af en toe. De 4% geeft aan zich regelmatig zo te voelen, 4% vaak en 4% zeer vaak. Dit staat gelijk aan 1 op de 8 studenten die last hebben van vermoeidheidsklachten.

De derde stelling geeft een zelfde soort resultaat weer als de voorgaande stellingen. 21% van de geënquêteerden geeft aan zich nooit opgebrand te voelen door het werk, 38%

soms of zelden en 13% af en toe. 4% geeft aan dat zij zich regelmatig opgebrand voelen door het werk, 8% vaak en 4% zeer vaak. Het gaat hier om 12%, oftewel 1 op de 8 studenten die zich opgebrand voelen.

► Concentratiestoornissen

Onder concentratiestoornissen vallen de volgende stellingen uit de enquête:

1. Aan het eind van de werkdag voel ik me leeg.
2. Ik weet de problemen op mijn werk goed op te lossen.

17 % van de studenten vulden bij stelling 1 in dat zij nooit last hebben van het leeg voelen aan het einde van de werkdag. 29% soms/zelden en 25% af en toe. 4% van de studenten geeft aan regelmatig last te hebben, 8% vaak en 4% zeer vaak. Hier is sprake van 12%, 1 op de 8 studenten die dit signaal tonen aan het eind van de dag.

Bij de tweede stelling heeft 8% van de geënquêteerden aangegeven, dat zij nooit de problemen op het werk goed weten op te lossen. 4% geeft aan dit af en toe goed op te kunnen lossen. 25% kan regelmatig de problemen in het werk goed oplossen, 29% vaak en 13% zeer vaak. 8% van de studenten geven aan dat zij altijd de problemen op het werk goed weten op te lossen. 12% oftewel 1 op de 8 studenten geeft aan dat zij de problemen op hun werk niet goed kunnen oplossen.

► Prikkelbaarheid

De volgende stellingen kunnen geclusterd worden onder het signaal prikkelbaarheid:

1. Ik wil gewoon mijn werk doen zonder te worden gestoord
2. Ik ben cynischer geworden over de effecten van mijn werk

Bij stelling 1 antwoordt 4% dat zij nooit een probleem ervaren om tijdens werkzaamheden gestoord te worden door bijvoorbeeld collega's, 13% soms/zelden en 42% geeft aan af en toe dit gevoel te hebben. 13% geeft aan regelmatig hun werk te willen doen zonder te worden gestoord en 13% geeft aan dat ze dit gevoel vaak hebben. 4% geeft aan dat zij dit gevoel altijd hebben. 1 op de 4 studenten geeft hierbij een signaal weer dat zij hun werk niet goed kunnen doen als zij gestoord worden.

Bij stelling 2 is 21% nooit cynisch over de effecten van zijn werk. 17% geeft aan soms/zelden cynischer te worden en 29% geeft aan dit af en toe te zijn. 13% geeft aan regelmatig cynischer te zijn en 4% zeer vaak. 17% oftewel 1 op de 6 studenten geeft hiermee een signaal van cynisme af.

► Onzekerheid

1. Ik heb het gevoel dat ik met mijn werk een positieve bijdrage lever aan het functioneren van de organisatie.
2. Ik heb in deze baan veel waardevolle dingen bereikt.
3. Ik twijfel aan het nut van mijn werk.
4. Op mijn werk blaak ik van zelfvertrouwen.
5. Als ik op mijn werk iets afrond, vrolijkt mij dat op.

Bij de eerste stelling waren de antwoorden wisselend. 8% van de geënquêteerden geeft aan dat zij nooit het gevoel hebben dat hun werk van positieve invloed is op het functioneren in de organisatie, 4% geeft aan dit soms/zelden te voelen en 8% geeft aan dit af en toe te voelen. 17% geeft aan regelmatig het gevoel te hebben dat hun werk een positieve invloed heeft, 29% vaak, 13% zeer vaak en 4% altijd.

13% geeft bij de tweede stelling aan dat zij af en toe het gevoel hebben dat zij in deze baan veel waardevolle dingen bereikt hebben. 25% geeft aan dat zij dit regelmatig ervaren, 21% vaak, 21% zeer vaak en 4% altijd. 1 op de 8 studenten geven hierbij een signaal van burnout weer, doordat zij aangaven dat zij af en toe het gevoel te hebben in deze baan veel waardevolle dingen bereikt te hebben.

Bij de derde stelling geeft 33% van de geënquêteerden aan dat zij nooit twijfelen aan het nut van hun werk, 33% geeft aan nooit/zelden te twijfelen en 13% af en toe. 4% geeft aan dat zij regelmatig twijfelen aan het nut van hun werk en 4% vaak. 1 op de 12 studenten geven aan dat zij wel twijfelen aan het nut van hun werk.

4% van de geënquêteerden geeft bij de vierde stelling aan dat zij nooit op het werk blaakt van het zelfvertrouwen. 13% geeft aan dat zij soms/zelden op hun werk blaken van zelfvertrouwen, 29% geeft aan dat zij dit af en toe ervaren, 13% regelmatig, 17% vaak, 8% en 4% altijd. 46% geeft aan dat zij op het werk niet altijd met zelfvertrouwen aan het werk zijn. Dit staat gelijk aan ongeveer 1 op de 2 studenten.

Bij de vijfde stelling, wordt 4% nooit opgevrolijkt door iets af te ronden op het werk. 4% van de geënquêteerden geven aan dat zij af en toe opgevrolijkt worden door iets af te ronden op het werk. 21% wordt regelmatig opgevrolijkt, 25% vaak, 17% zeer vaak en 17% altijd. Dit betekent dat 1 op de 12 studenten nooit of af en toe opgevrolijkt worden door het werk.

► Niet meer kunnen relativeren

Onder dit signaal vallen de volgende stellingen:

1. Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij.
2. Ik merk dat ik teveel afstand heb gekregen van mijn werk.
3. Ik ben niet meer zo enthousiast als vroeger over mijn werk.
4. Ik vind dat ik mijn werk goed doe.

Bij deze stellingen is er sprake van het niet goed kunnen relativeren van het werk, waardoor andere signalen ook sterker naar voren komen, zoals onzekerheid, op de automatische piloot functioneren en emotioneel reageren.

Bij de eerste stelling geeft 21% van de geënquêteerden aan dat zij een hele dag werken nooit als een zware belasting ervaren, 42% ervaart dit soms/zelden en 8% geeft aan dat zij dit af en toe ervaren. 4% ervaart een hele dag werken regelmatig als een zware belasting, 8% vaak en 4% zeer vaak. Dit staat gelijk aan 12% oftewel 1 op de 8 studenten die een hele dag werken, enigszins, als een zware belasting ervaren.

38% van de geënquêteerden geeft bij de tweede stelling aan dat zij nooit teveel afstand hebben gekregen met hun werk, 38% soms/zelden en 4% geeft aan dat zij dit af en toe ervaren. 4% geeft aan dat zij dit regelmatig ervaren en 4% vaak. 8%, oftewel 1 op de 12 studenten geeft aan dat zij enige afstand hebben met hun werk.

Bij de derde stelling geeft 33% aan dat zij nooit het gevoel hebben minder enthousiast te zijn over het werk als vroeger. 25% geeft aan dat zij dit soms/zelden ervaren, 25% geeft aan af en toe en 4% regelmatig. 1 op de 24 studenten geeft hier weer dat zij af en toe of regelmatig het gevoel hebben minder enthousiast te zijn over het werk als vroeger.

Bij de laatste stelling geeft 4% aan dat zij nooit het gevoel hebben dat zij hun werk goed doen. 8% geeft aan dat zij dit gevoel af en toe hebben, 21% heeft regelmatig het gevoel dat zij hun werk goed doen, 21% vaak, 29% zeer vaak en 4% altijd. 1 op de 8 studenten heeft het gevoel dat zij nooit of af en toe hun werk goed doen.

4.2.3 Welke signalen zijn het opvallendst?

De stellingen waren geclusterd bij de volgende signalen:

- ▶ Vermoeidheid
- ▶ Concentratiestoornissen
- ▶ Prikkelbaarheid
- ▶ Onzekerheid
- ▶ Niet meer kunnen relativeren.

Van deze vijf signalen komen vermoeidheid, concentratiestoornissen en prikkelbaarheid overeen. De resultaten van de stellingen en de signalen van burnout worden hieronder in het kort weergegeven.

Vermoeidheid:

Stelling 1: 16% - 1 op de 6 studenten.

Stelling 2: 12% - 1 op de 8 studenten.

Stelling 3: 16% - 1 op de 6 studenten.

Gemiddeld: 15% - 1 op de 7 studenten.

Concentratiestoornissen:

Stelling 1: 16% - 1 op de 6 studenten.

Stelling 2: 12% - 1 op de 8 studenten.

Gemiddeld: 14% - 1 op de 7 studenten.

Prikkelbaarheid:

Stelling 1: 30% - 1 op de 4 studenten

Stelling 2: 17% - 1 op de 6 studenten.

Gemiddeld: 24% - 1 op de 4 studenten.

Onzekerheid:

Stelling 1: 16% - 1 op de 6 studenten.

Stelling 2: 13% - 1 op de 8 studenten.

Stelling 3: 8% - 1 op de 12 studenten.

Stelling 4: 46% - 1 op de 2 studenten.

Stelling 5: 8% - 1 op de 12 studenten.

Gemiddeld: 18% - 1 op de 5 studenten.

Niet meer kunnen relativeren:

Stelling 1: 16% - 1 op de 6 studenten.

Stelling 2: 8% - 1 op de 12 studenten.

Stelling 3: 4% - 1 op de 24 studenten.

Stelling 4: 12% - 1 op de 8 studenten.

Gemiddeld: 10% - 1 op de 10 studenten.

4.2.4 Aandachtspunten van de studenten

Een aantal studenten hebben hun reactie achtergelaten op de enquête. Hieronder een kort overzicht.

- “Kies een baan die je ligt. Wanneer je op je tenen loopt zou ik ook een burnout krijgen.”

- “Volg de keuzemodule Timemanagement. Tijdens die lessen wordt er een presentatie gehouden over burnout.”
- “Neem af en toe een moment vrij”
- “De vragen zijn niet congruent. Ik kon niet het antwoord geven wat ik graag wilde.”

4.3 Enquête voor afgestudeerde hulpverleners

Om de andere doelgroep van de probleemstelling te kunnen enquêteren, heb ik een soortgelijke enquête ontwikkeld. Enkele vragen waren iets anders, die staan hieronder vermeld. In totaal hebben 20 werkenden gereageerd op deze enquête.

Enquête vragen voor afgestudeerde hulpverleners

- ▶ Wat is uw vooropleiding?
- ▶ In welk (school)jaar bent u afgestudeerd?
- ▶ Kunt u aangeven hoelang u op dit moment werkzaam bent binnen de hulpverlening?
- ▶ Bent u naast uw werk, op dit moment bezig met een andere opleiding?
- ▶ Kunt u aangeven bij welk soort organisatie u werkzaam bent?
- ▶ Hoeveel uur per week werkt u?
- ▶ Stellingen (zelfde als bij de studerende hulpverleners)
- ▶ Heeft u het idee dat er voldoende aandacht wordt besteed, vanuit uw werk over burnout en stress, de preventie, behandeling of de signalen hiervan?

De resultaten van deze enquête zijn terug te vinden in bijlage 15.

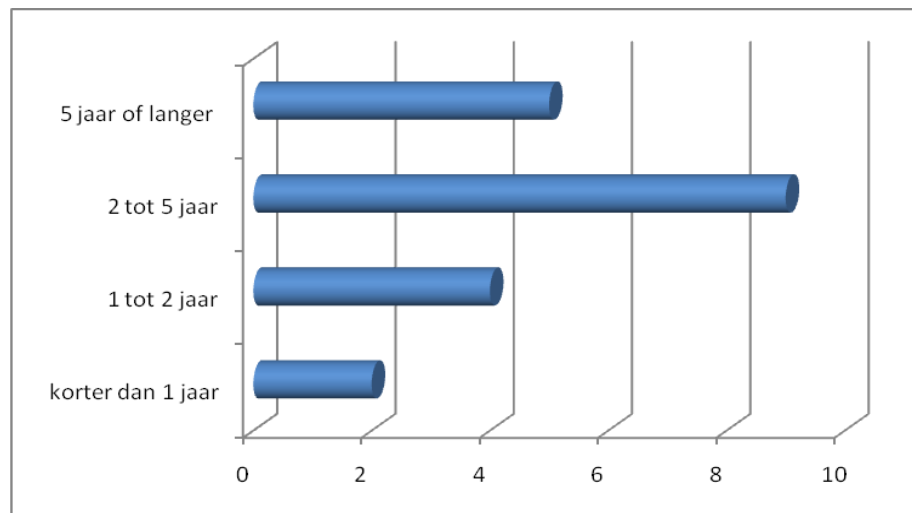
4.3.1 Opleiding

Ook aan de groep afgestudeerde hulpverleners is een aantal vragen gesteld over hun HBO opleiding. 10% heeft een andere opleiding gevolgd dan SPH of MWD. Van de gehele geënquêteerden is 30% afgestudeerd in het studiejaar 2006-2007. 40% is afgestudeerd tussen 2002 en 2006.

Van de geënquêteerden is 25% op dit moment bezig met een andere opleiding, zoals VHT (video home training), Supervisie, IAG (intensieve ambulante gezinsbegeleiding) en IOG (intensieve orthopedagogische gezinsbegeleiding).

Ongeveer 20% werkte minder dan 20 uur per week, 45% tussen de 20 en 30 uur per week en 35% meer dan 30 uur per week.

In het schema, hieronder toegevoegd, wordt weergegeven hoelang de hulpverleners werkzaam waren binnen de hulpverlening.



Als laatste is ook aan deze groep de vraag gesteld of de groep vindt dat er vanuit de organisatie genoeg aandacht wordt besteed aan de onderwerpen burnout en stress, preventie, behandeling of de signalen hiervan. Hier waren de antwoorden wat meer verdeeld. 50% vindt dat er voldoende aandacht is vanuit het werk tegenover 45% die vindt dat er te weinig aandacht is.

4.3.2 Stellingen met betrekking tot burnout

► Vermoeidheid

Onder vermoeidheid vallen de volgende stellingen uit de enquête:

1. Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk.
2. Ik voel me vermoeid als ik 's ochtends opsta en er weer een werkdag voor me ligt.
3. Ik voel me 'opgebrand' door mijn werk.

Bij de eerste stelling geeft 30% aan dat zij zich nooit mentaal uitgeput voelt door hun werk. 30% geeft aan dat zij dit soms/zelden ervaart, 35% geeft aan dat zij zich af en toe zo voelt. 5% geeft hierbij aan dat zij zich vaak zo voelt. Dit staat gelijk aan 1 op de 20 hulpverleners die zich mentaal uitgeput voelt.

15% van de geënquêteerde hulpverleners geeft aan dat zij zich nooit vermoeid voelt als zij 's ochtends opstaan om naar het werk te gaan, 55% geeft aan dat zij zich soms/zelden zo voelt, 25% voelt zich af en toe zo en 5% regelmatig. Dit staat gelijk aan 1 op de 20 hulpverleners die zich zo voelt.

Bij de derde stelling heeft 35% aangegeven dat zij zich nooit opgebrand voelen door het werk. 60% van de geënquêteerden geeft aan zich soms/zelden zo te voelen en 5% af en toe. Uit deze stelling is geen duidelijk signaal naar voren gekomen.

► Concentratiestoornissen

Onder concentratiestoornissen vallen de volgende stellingen uit de enquête:

1. Aan het eind van de werkdag voel ik me leeg
2. Ik weet de problemen op mijn werk goed op te lossen

Bij de eerste stelling geeft 15% aan dat zij zich nooit leeg voelt aan het eind van de werkdag. 35% voelt zich soms/zelden zo, 35% af en toe en 15% regelmatig. Dit betekent dat 1 op de 7 hulpverleners zich regelmatig leeg voelen aan het eind van de werkdag.

15% geeft bij de tweede stelling aan dat zij regelmatig de problemen op het werk goed kunnen oplossen. 50% geeft aan dit vaak te doen en 35% zeer vaak. Uit deze stelling is geen duidelijk signaal naar voren gekomen.

► Prikkelbaarheid

De volgende stellingen kunnen geclusterd worden onder het signaal prikkelbaarheid:

1. Ik wil gewoon mijn werk doen zonder te worden gestoord
2. Ik ben cynischer geworden over de effecten van mijn werk

5% geeft bij de eerste stelling aan dat zij nooit het gevoel hebben dat zij hun werk willen doen zonder te worden gestoord. 30% geeft aan dat zij dit gevoel soms/zelden heeft, 45% heeft dit gevoel af en toe, 15% vaak en 5% zeer vaak. Dit staat gelijk aan 1 op de 5 hulpverleners die (zeer) vaak het gevoel hebben dat zij hun werk willen doen zonder te worden gestoord.

Bij de tweede stelling is er naast prikkelbaarheid, tevens sprake van het signaal cynisme. 25% van de geënquêteerden geeft aan nooit cynischer te zijn geworden, 30% soms/zelden, 40% af en toe en 5% vaak. Dit staat gelijk staat aan 1 op de 20 hulpverleners.

► Onzekerheid:

Onder dit signaal vallen de volgende stellingen:

1. Ik heb het gevoel dat ik met mijn werk een positieve bijdrage lever aan het functioneren van de organisatie.
2. Ik heb in deze baan veel waardevolle dingen bereikt.
3. Ik twijfel aan het nut van mijn werk.
4. Op mijn werk blaak ik van zelfvertrouwen.
5. Als ik op mijn werk iets afrond, vrolijkt mij dat op.

Bij de eerste stelling geeft 5% van de geënquêteerde hulpverleners aan dat zij soms/zelden het gevoel hebben dat zij een positieve invloed hebben op het functioneren van de organisatie en 15% heeft dit gevoel af en toe. 25% van de hulpverleners geeft aan dit gevoel regelmatig te hebben, 30% vaak, 15% zeer vaak en 10% heeft dit gevoel altijd. Dit staat gelijk aan 1 op de 5 studenten die niet altijd het gevoel hebben een positieve bijdrage te leveren aan het functioneren van de organisatie.

Bij de tweede stelling geeft 10% aan dat zij af en toe het gevoel hebben, waardevolle dingen te bereiken in deze baan. 25% heeft dit gevoel regelmatig, 45% vaak, 15% zeer vaak en 5% altijd. Dit staat gelijk aan 1 op de 10 hulpverleners die af en toe het gevoel hebben dat zij waardevolle dingen hebben bereikt.

25% van de geënquêteerden geeft aan nooit het gevoel te hebben, te twijfelen aan het nut van het werk. 30% heeft dit soms/zelden en 45% geeft aan dit gevoel af en toe ervaart. Uit deze stelling is geen duidelijk signaal naar voren gekomen.

Bij de vierde stelling geeft 5% aan dat zij nooit blaakt van het zelfvertrouwen op het werk. 15% geeft aan soms/zelden het gevoel heeft en 10% af en toe. 30% geeft aan regelmatig te blaken van zelfvertrouwen op het werk, 30% vaak en 10% heeft dit gevoel altijd. Dit betekent dat ongeveer 1 op de 3 hulpverleners nooit, soms/zelden of af en toe blaakt van zelfvertrouwen op het werk.

10% van de geënquêteerden geeft bij de vijfde stelling aan dat zij af en toe het vrolijk wordt van het afronden van iets op het werk. 25% geeft aan dit gevoel regelmatig te hebben, 35% heeft dit gevoel vaak, 15% zeer vaak en 10% altijd. Dit betekent dat 1 op de 10 hulpverleners af en toe het gevoel hebben vrolijk te worden van afgerond werk.

► Niet meer kunnen relativiseren

Onder dit signaal vallen de volgende stellingen

1. Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij.
2. Ik merk dat ik teveel afstand heb gekregen van mijn werk.
3. Ik ben niet meer zo enthousiast als vroeger over mijn werk.
4. Ik vind dat ik mijn werk goed doe.

Bij de eerste stelling geeft 20% aan nooit het gevoel te hebben dat een hele dag werken een te zware belasting is. 35% heeft dit gevoel soms/zelden, 35% af en toe en 10% regelmatig. Dit betekent dat 1 op de 10 hulpverleners het gevoel heeft dat af en toe of regelmatig een hele dag werken een te zware belasting is.

25% geeft bij de tweede stelling aan nooit het gevoel te hebben dat zij teveel afstand heeft gekregen van het werk. 40% heeft dit gevoel soms/zelden, 25% af en toe en 10% regelmatig. Dit betekent dat 1 op de 10 hulpverleners het gevoel hebben af en toe of regelmatig afstand heeft met het werk.

Bij de derde stelling geeft 10% aan nooit het gevoel te hebben dat zij niet meer zo enthousiast zijn als vroeger over het werk. 35% heeft dit gevoel soms/zelden, 30% af en toe en 25% regelmatig. Dit staat gelijk aan 1 op de 4 hulpverleners die zeggen, niet meer zo enthousiast te zijn.

Bij de vierde stelling geeft 5% aan dat zij af en toe het gevoel heeft dat zij het werk goed doet. 30% geeft aan dit gevoel regelmatig te hebben, 35% vaak, 20% zeer vaak en 10% heeft dit gevoel altijd. 1 op de 20 hulpverleners heeft af en toe het gevoel dat zij het werk goed doet.

4.3.3 Welke signalen zijn het opvallendst?

Hieronder een overzicht van de gemiddelde resultaten van de stellingen en signalen van burnout, onder de groep hulpverleners.

Vermoeidheid:

Stelling 1: 5% - 1 op de 20 hulpverleners.

Stelling 2: 5% - 1 op de 20 hulpverleners.

Stelling 3: *geen duidelijk signaal*.

Gemiddeld: 5% - 1 op de 20 hulpverleners.

Concentratiestoornis:

Stelling 1: 15% - 1 op de 7 hulpverleners.

Stelling 2: *geen duidelijk signaal*.

Gemiddeld: 15% - 1 op de 7 hulpverleners.

Prikkelbaarheid:

Stelling 1: 20% - 1 op de 5 hulpverleners.

Stelling 2: 5% - 1 op de 20 hulpverleners.

Gemiddeld: 13% - 1 op de 7 hulpverleners.

Onzekerheid:

Stelling 1: 20% - 1 op de 5 hulpverleners.

Stelling 2: 10% - 1 op de 10 hulpverleners.

Stelling 3: *geen duidelijk signaal*

Stelling 4: 30% - 1 op de 3 hulpverleners.

Stelling 5: 10% - 1 op de 10 hulpverleners.

Gemiddeld: 18% - 1 op de 5 hulpverleners.

Niet meer kunnen relativeren:

Stelling 1: 10% - 1 op de 10 hulpverleners.

Stelling 2: 10% - 1 op de 10 hulpverleners.

Stelling 3: 25% - 1 op de 4 hulpverleners.

Stelling 4: 5% - 1 op de 20 hulpverleners.

Gemiddeld: 13% - 1 op de 7 hulpverleners.

Hieronder staat een overzicht van de andere signalen die gekoppeld kunnen worden aan deze stellingen. Gekozen is om de stellingen te benoemen, waarbij maximaal 1 op de 4 hulpverleners signalen vertonen van burnout.

4.3.4 Aandachtspunten van de afgestudeerde hulpverleners

- “Denk dat een burnout niet alleen met de werkomstandigheden te maken heeft, maar ook met je privé situatie. Hoe stabielere de privé situatie hoe minder kans op een burnout. Als het op het werk en thuis niet loopt, is het risico op burnout groter.”
- “Vanuit de hogere management wordt er slecht gecommuniceerd. Zeker niet vanuit een positieve mensvisie, er wordt alleen maar gedacht aan productie en geld.”
- “Ik merk dat deze signalen ook vanuit het fysieke kunnen komen. Doordag iets fysiek veel energie kost, kan dat ook mentaal mee gaan spelen.”
- “Ten aanzien van vraag 8 had ik liever voor de mogelijkheid gekozen dat er wel aandacht wordt besteed aan burnout maar dat er weinig aandacht is voor preventie en de behandeling.”

4.4 Interviews met deskundigen en aanvullingen

Mevr. Narain, leidinggevende Thuiszorg Groningen, geeft aan dat wanneer het privé niet goed gaat met de werknemer, het op het werk ook niet goed zal gaan. Dit moet ook in balans zijn. Dit kan gecreëerd worden door op het werk scholing te geven en het houden van functioneringsgesprekken om de balans tussen werk en privé in stand te houden. De scholing zou geregeld kunnen worden door het houden van onder andere cliëntbesprekingen. Het functioneringsgesprek zorgt voor extra steun in het functioneren en daarbij dit functioneren te optimaliseren. (Maslach en Leiter, 1998)

Mevr. Narain geeft verder aan dat wanneer een medewerker een burnout heeft, er samen met de bedrijfsarts een plan van aanpak wordt gemaakt. Er wordt gekeken naar wat iemand wel en niet kan.

De (afstuderende) hulpverleners kunnen tevens zelf acties ondernemen door gesprekken aan te gaan met een (studenten)psycholoog. De gesprekken bij de studentenpsychologen zijn gemiddeld 6 á 7 keer. (om de 2 á 3 week een afspraak). Gemiddeld duurt het herstel ongeveer 4 tot 6 maand. Wanneer het noodzakelijk is, wordt er na de 6^e of de 7^e keer doorverwezen. Maar dit heeft dan wel te maken met in welke mate, en gradaties iemand nog last heeft van de burnout, volgens dhr. Griemink, studentenpsycholoog.

Andere acties die individuen zouden kunnen ondernemen, is het aanleren van een zelfkritische reflectie. Dit omdat men hierbij (regelmatig) nadenkt over het eigen functioneren over motivatie, stijl, mogelijkheden en grenzen. Wanneer er geen sprake is van zelfreflectie loopt de hulpverlener het risico vast te lopen in een bepaald risicotype (paragraaf 3.2.4) De zelfreflectie biedt inzicht in het type hulpverlener en de valkuilen. (van Coillie, 1993)

Ook zou het van belang kunnen zijn om inzicht te hebben in de eigen stijl van het hulpverlenen. Dit is de stijl van leiden en begeleiden van de medewerkers, collega, maar ook cliënten. (Hendriksen, 2006 / Schaufelli, 1997).

Dhr. de Mönnink en dhr. Griemink gaven tijdens het interview aan dat personen met een burnout eerst helemaal moeten (leren) ontspannen, bijvoorbeeld doormiddel van yoga of meditatie.

‘Op dit moment worden op de scholen voornamelijk alleen nog maar het topje van de ijsberg gezien. De opleiding moet ervoor zorgen dat studenten ‘schoon’ van de opleiding af komen. Het is dus van belang dat er ook gekeken wordt naar wat de studenten in het verleden hebben meegemaakt.’ benoemt dhr. De Mönnink. Een optie voor opleidingen is het aanbieden van de methodiek de archiefkast. Deze archiefkastmetafoor staat model voor cliëntgericht en emancipatorisch begeleiden. De archiefkast stimuleert een actieve ‘doorwerk’-houding van de student. (de Mönnink, 2000)

Ander opties die een opleiding zou kunnen aanbieden is de keuzemodule timemanagement of het promoten van deze keuzemodule. Bij timemanagement gaat het over het vinden van een juiste balans tussen alles wat iemand in zijn leven wil of moet doen en het aantal uren dat diegene tot zijn beschikking heeft. (module Windesheim, 2008)

Een andere optie die opleidingen kunnen geven in het kader van preventie is het aanbieden van supervisie. Hogeschool Windesheim geeft supervisie, aan studenten die hun derdejaarsstage ingaan. Het gaat bij supervisie om het ondersteunen van het leerproces en het verwerken en doorwerken in de praktijk. (Maslach en Leiter, 1998)

4.5 Samenvatting

In dit hoofdstuk wordt allereerst gekeken naar diverse burnouttesten. De burnouttest van Maslach, een internationaal erkende test, wordt tevens gebruikt in de enquête.

Opvallend bij de enquêtes is dat de groep studenten duidelijk andere antwoorden gaf dan de groep hulpverleners. De conclusie die hieruit getrokken kan worden, wordt in het volgende hoofdstuk uiteengezet.

Aan de hand van de reacties van de geënuquêteerden, is er in het kort gekeken naar preventieve mogelijkheden. Vooral de studenten gaven aan dat er vanuit de opleiding te weinig informatie gegeven wordt over burnout.

Hoofdstuk 5

Aan de hand van de deelvragen zal ik de belangrijkste punten uit deze scriptie samenvatten. Daarnaast zal de conclusie gegeven worden aan de hand van het beantwoorden van de vraagstelling.

5.1 samenvatting

▶ Wat is burnout?

De term burnout staat niet in de DSM-IV, waardoor het lastig is om een betekenis te geven aan burnout. De onderste twee betekenissen spreken mij het meeste aan als betekenis van het begrip burnout.

‘Burnout is het geheel van klachten als gevolg van langdurig te hoge werkdruk.’
(Van Dale Woordenboek)

‘Iemand die last heeft van burnout voelt zich moe, zowel mentaal als fysiek. Deze emotionele uitputting wordt beschouwd als hoofdcomponent van burnout. Daarnaast heeft iemand die opgebrand is vaak ‘geen boodschap’ meer aan het werk en heeft hij/zij het gevoel niet meer te functioneren.’ (Houtman, Andries en Hupkens, 2004)

Verder zijn de meningen verdeeld over een verschil tussen overspannenheid en burnout. Wel kan burnout gerelateerd worden met stress. Stress is een directe aanleiding van burnout.

▶ Wat zijn de gevolgen van een burnout?

De gevolgen van burnout zijn onder te verdelen in drie categorieën:

1. Fysieke en emotionele gevolgen; een voorbeeld is een afnemende geestelijke gesteldheid of het hebben van hoofdpijn.
2. Inter-persoonlijke gevolgen; een gevolg hiervan is het verminderen van sociale contacten buiten het werk. Er is hier sprake van een grote negatieve invloed op het persoonlijk leven.
3. Gevolgen op houding en gedrag; het ontwikkelen van een negatieve houding naar anderen toe.

▶ Wat zijn de lichamelijke gevolgen van een burnout?

Er zijn een aantal lichamelijk en geestelijke gevolgen bekend die direct of indirect invloed hebben (gehad) op het lichaam. Hieronder een opsomming van de meest bekende:

1. Emoties.
2. Hormonen.
3. Stresshormonen.

▶ Welke fasemodellen zijn er ontwikkeld met betrekking tot burnout?

In deze scriptie zijn vier fasemodellen besproken die allemaal het proces van ziek zijn tot burnout bespreken. Mijn voorkeur gaat uit naar de acht fasen van burnin.nl. In deze acht fasen gaat het niet alleen om het ziek zijn, het krijgen van een burnout, maar ook om de herstelfase.

► Hoe kan een burnout gediagnosticeerd worden?

Wanneer een aandoening of ziekte gediagnosticeerd wordt, gebeurt dit via de DSM-IV. Voor burnout is er nog geen diagnose vastgesteld.

► Hoe kan een burnout ontstaan?

Een burnout kan ontstaan vanuit diverse invalshoeken. Een aantal pioniers hebben hierover geschreven.

- Freudenberg: Het ontstaan van een burnout gebeurt vanuit de persoon zelf.
- Maslach en Pines: Zij beschouwen het ontstaan van een burnout vanuit de sociaal-psychologische invalshoek.
- Chermis en Golembiewski: Zij bekijken de burnout voornamelijk vanuit de organisatorische invalshoek.

► Wie behoren tot de doelgroep?

Deze scriptie heeft zich gericht op afstuderende hulpverleners en afgestudeerde hulpverleners. In de enquête zijn voor de afstuderende hulpverleners 21 vierdejaarsstudenten en drie derdejaarsstudenten geënquêteerd. De afgestudeerde hulpverleners waren voornamelijk mensen die in of voor 2007 zijn afgestudeerd. In de enquête is geen leeftijd gevraagd, maar uitgaand van gemiddelden, betekent het dat de groep afstuderende hulpverleners zich in de leeftijdscategorie 15-24 jaar bevindt en de groep afgestudeerde hulpverleners in de leeftijdsgroep 25-34 jaar.

► Welke signalen spelen een rol bij een burnout?

Doormiddel van het beantwoorden van deze vraag trek ik mijn conclusie. Er is een groot aantal signalen bekend, wanneer we het hebben over burnout. Een aantal van deze signalen is teruggekomen in de analyse van de enquête. Hieronder een overzicht van de signalen uit de enquête:

- Onzekerheid.
- Vermoeidheid.
- Concentratiestoornissen.
- Prikkelbaarheid.
- Niet meer kunnen relativeren.

Deze signalen zijn te verdelen in een aantal symptomen:

Fysieke symptomen/signalen	Vermoeidheid
Psychische symptomen/signalen	Concentratiestoornissen
Gedragmatige symptomen/signalen	Prikkelbaarheid
	Niet meer kunnen relativeren
Sociale symptomen/signalen	Onzekerheid

5.2 Conclusie

In de voorgaande paragraaf is antwoord gegeven op de deelvragen gesteld in hoofdstuk 1. Hieronder wordt het antwoord gegeven op de vraagstelling.

Welke signalen voorspellen een burnout bij beginnende, jonge maatschappelijk werkers en afstuderende maatschappelijk werkers.

In de gehouden enquêtes zijn stellingen gebruikt van de burnouttest van Maslach. Deze stellingen zijn gekoppeld aan de signalenlijst van dhr. Spangen. Aan de hand van de resultaten van de enquête zijn de meest opvallende signalen te noemen en kan worden weergegeven hoeveel studenten signalen vertonen. Hieronder geef ik in het kort weer wat de resultaten zijn van de enquête.

Overzicht van de resultaten van de enquête onder studenten:

Uit de enquête kan ik concluderen dat gemiddeld 16% van de studenten signalen vertonen van een burnout, oftewel 1 op de 6 studenten. Dit leid ik af uit de volgende resultaten van de enquête.

Signaal vermoeidheid:	15% - 1 op de 7 studenten.
Signaal concentratiestoornissen:	14% - 1 op de 7 studenten.
Signaal prikkelbaarheid:	24% - 1 op de 4 studenten.
Signaal onzekerheid:	18% - 1 op de 5 studenten.
Signaal niet meer kunnen relativeren:	10% - 1 op de 10 studenten.

Wat hierbij voornamelijk opvalt, is het signaal prikkelbaarheid met een score van 1 op de 4 studenten. In de literatuur wordt burnout gekoppeld aan drie signalen, vermoeidheid, cynisme en concentratieverlies. Signalen die ook voorkomen onder de studenten. Verder is het van belang te benoemen dat 79% van de studenten werkzaam zijn binnen de hulpverlening.

Overzicht van de resultaten van de enquête onder hulpverleners:

Uit de enquête onder hulpverleners kan ik concluderen dat 13% van de geënquêteerden signalen vertonen van burnout, oftewel 1 op de 7 hulpverleners. Dit leid ik af uit de volgende resultaten van de enquête.

Signaal vermoeidheid:	5% - 1 op de 20 hulpverleners.
Signaal concentratiestoornis:	15% - 1 op de 7 hulpverleners.
Signaal prikkelbaarheid:	13% - 1 op de 7 hulpverleners.
Signaal onzekerheid:	18% - 1 op de 4 hulpverleners.
Signaal niet meer kunnen relativeren:	13% - 1 op de 7 hulpverleners.

Koppeling met de literatuur

Vanuit bovenstaande informatie kan geconcludeerd worden dat uit de resultaten van deze twee enquêtes de studenten meer signalen vertonen van burnout dan de hulpverleners. Hieronder ga ik de resultaten van de enquête vergelijken met de gevonden literatuur.

In paragraaf 3.1.2 staan diverse onderzoeksartikelen beschreven. In het artikel 'Burnout, de rol van psychische werkbelasting' (Hupkens, 2005) komt naar voren dat de leeftijdsgroep 25-34 jaar de minste burnoutklachten melden, namelijk 7%. In de enquête gehouden onder de groep hulpverleners, welke overeenkomen met deze leeftijdsgroep, kom ik uit op een percentage van 13% met burnoutsignalen. Dit is een verschil van 8%. Dit verschil kan ontstaan doordat de geënquêteerden voornamelijk ambulante hulpverleners waren die hun eigen tijd konden indelen. Daarnaast is dit een relatieve kleine groep hulpverleners geweest die deze enquête ingevuld heeft, waardoor de uitkomst anders zou kunnen uitpakken als er meer hulpverleners zouden worden geënquêteerd.

De leeftijdsgroep 15-24 jaar, overeenkomend met de ondervraagde studenten, heeft de meeste burnoutsignalen volgens het artikel van Hupkens (2005), namelijk 11,8%. In mijn onderzoek kom ik uit op 16% van de studenten. Dit is een verschil van 4,2%. Dit verschil kan bestaan doordat er een relatieve kleinere groep studenten zijn geënquêteerd.

Overeenkomend tussen mijn onderzoek en het onderzoek van mevr. Hupkens is dat de leeftijdsgroep 25-34 jaar minder signalen vertonen dan de groep 15-24 jaar.

Verder staat in het artikel van Hupkens (2005) dat 1 op de 10 werkenden last heeft van een burnout. In mijn onderzoek is gebleken dat 1 op de 6 studenten burnoutsignalen vertonen en onder hulpverleners is dit aantal 1 op de 7. Zoals al eerder benoemd is dit een relatief kleine groep geënquêteerden, waardoor de resultaten iets kunnen afwijken van de eerder genoemde onderzoeken. Toch is er in mijn onderzoek een hoger aantal studenten en hulpverleners met signalen van burnout geconstateerd. Dit zou ook kunnen ontstaan door de werkdruk die studenten ervaren, dankzij de combinatie werken en studeren. In mijn enquête kwam als resultaat dat 79% van de studenten aan het werk zijn, oftewel 4 op de 5 studenten. Onder deze studenten ervaart 1 op de 12 studenten deze combinatie als moeilijk en ongeveer 1 op de 2 studenten de combinatie als niet moeilijk, maar ook niet makkelijk. Dit zou kunnen resulteren in een hogere werkdruk waardoor diverse signalen van burnout kunnen optreden, prikkelbaarheid, vermoeidheid en onzekerheid.

De geënquêteerde hulpverleners zijn voornamelijk ambulante hulpverleners, waarbij zij ad hoc werken en hun eigen tijd kunnen inplannen. Het burnoutsignaal kan veroorzaken dat deze hulpverleners sneller over hun grenzen gaan. Maar dit kan ook preventief werken wanneer de hulpverlener zijn eigen grenzen in de gaten houdt. Andere signalen die hierbij sneller naar voren kunnen komen zijn vermoeidheid en concentratiestoornissen.

Schaufelli(1997) schrijft in zijn boek 'Opgebrand, achtergronden van werkstress bij contactuele beroepen: het burnoutsyndroom', over drie verschillende kenmerken die naar voren komen bij burnout. Er is sprake van een energieprobleem, verminderde competenties en cynisme. Dhr. de Mönnink vertelde tevens in het interview over deze drie kenmerken. Uit het onderzoek is gebleken dat deze kenmerken overeenkomen met de meest voorkomende signalen uit de resultaten van de enquête. Vermoeidheidsklachten kwamen voor onder 15% van de geënquêteerde studenten en 5% van de geënquêteerde hulpverleners. Concentratieproblemen kwamen voor 14% voor onder studenten en voor 15% onder hulpverleners. Cynisme, of prikkelbaarheid kwam voor 24% voor onder de studenten en voor 13% onder de hulpverleners.

Aandacht voor burnout

In de enquête voor studenten werd de vraag gesteld of zij het idee hebben dat er vanuit de opleiding, voldoende aandacht wordt besteed, aan burnout en stress, de preventie, behandeling of de signalen hiervan. 83% van de studenten geeft aan, dat zij vinden dat er vanuit de opleiding te weinig aan wordt besteedt aan het onderwerp burnout. 4% vindt dat er voldoende aandacht is en 13% heeft hierin geen mening. Hieruit kan ik concluderen dat de studenten weinig informatie ontvangen over burnout, waardoor de preventie van burnout onder studenten bemoeilijkt wordt.

In de enquête voor hulpverleners werd deze vraag ook gesteld en resulteerde in 50% van de hulpverleners die vinden dat er voldoende aandacht vanuit hun werk is voor het onderwerp burnout en 45% geeft aan dat zij vinden dat er onvoldoende aandacht aan wordt besteed. 5% geeft aan geen mening te hebben. Bij de aandachtspunten gaf een van de hulpverleners aan dat zij vonden dat er wel voldoende aandacht aan burnout werd gegeven, maar te weinig aan de preventie, behandeling en de signalen hiervan.

HOOFDSTUK 6

6.1 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk komen mijn aanbevelingen naar voren, gericht op organisaties, opleidingen en de hulpverleners als individu voor zover mogelijk. Voor mijn scriptie ben ik vooral bezig geweest met signalen, oorzaken en gevolgen, en in mindere mate met oplossingen, preventieve maatregelen en aanbevelingen. In paragraaf 4.4 worden diverse punten vanuit gehouden interviews besproken.

Aanbevelingen aan organisaties

In de conclusie kwam naar voren dat 50% van de geënquêteerde hulpverleners vindt dat de organisatie voldoende aandacht besteed aan burnout en de signalen. 45% vindt dat er onvoldoende aandacht aan besteed wordt. Eén van de hulpverleners gaf aan dat zij vindt dat er wel aandacht besteed wordt aan burnout, maar dat er te weinig aandacht gegeven wordt aan de preventieve mogelijkheden. Hieronder worden eventuele aanbevelingen gedaan om preventie vanuit de organisatie voldoende aandacht te geven.

Meerdere ondervraagde deskundigen, hulpverleners benoemen dat balans tussen privé en werk noodzakelijk is om onder andere burnout (gerelateerde) klachten en signalen te kunnen voorkomen. Om werknemers inzicht te geven in de signalen bestaat de mogelijkheid om de bedrijfsarts een voorlichting te laten geven over draagkracht en draaglast en (on)balans tussen werk en privé. Daarnaast kunnen deze onderwerpen onder andere besproken worden in intervisiebijeenkomsten. Signalen op het werk kunnen ook worden besproken tijdens werkbijeenkomsten.

Een andere preventie mogelijkheid voor organisaties zijn de jaarlijks terugkerende functioneringsgesprekken. Door middel van deze functioneringsgesprekken is het mogelijk de werknemer te begeleiden bij het in balans houden van werk en privé.

Aanbevelingen aan opleidingen

Vanuit de enquête voor studerende hulpverleners kwam duidelijk naar voren, met 83%, dat opleidingen onvoldoende aandacht besteden aan het thema burnout. Voor opleidingen een signaal dat zij hier meer aan moeten doen.

79% van de geënquêteerde studenten, geeft aan dat zij werkzaam zijn binnen de hulpverlening, waar intervisie en supervisie een belangrijk onderdeel vormt in het werkveld. Supervisie wordt op dit moment op Windesheim aangeboden aan derdejaarsstudenten. Supervisie zou vooral aan vierdejaarsstudenten moeten worden gegeven, om zo de beginnende hulpverlener te ondersteunen in de praktijk.

Daarnaast zou de archiefkast, als keuzemodule of in de begeleiding van de studieloopbaanbegeleider, aangeboden moeten worden aan studenten die werkzaam willen zijn in de hulpverlening. De archiefkastmetafoor staat model voor cliëntgericht en emancipatorisch begeleiden. Onder cliëntgerichtheid wordt bedoeld dat het begeleiden begint waar de cliënt is en passend dicht bij de cliënt blijft. Emancipatorisch begeleiden is het begeleiden op basis van een gelijkwaardige relatie.

De archiefkast kan een stabiele balans creëren tussen de draagkracht en de draaglast wat een student kan verdragen.

Verder kwam vanuit de enquête een tip om timemanagement te volgen als keuzemodule. Timemanagement gaat over het vinden van een juiste balans tussen alles wat je in je leven wilt of moet doen en het aantal uren dat je tot je beschikking hebt. Deze module wordt op dit moment al aangeboden op de Christelijke Hogeschool Windesheim, maar werd tijdens mijn schooljaar slecht gepromoot. Ik beveel hierbij dan ook aan om deze module duidelijk te presenteren en een duidelijke uitleg te geven over de inhoud van het vak.

Aanbevelingen aan individuele hulpverleners

Een aantal van de signalen die naar voren komen in de enquête, kunnen gekoppeld worden aan een aantal preventie mogelijkheden. Een signaal zoals vermoeidheid kan aangepakt worden door ontspanningsoefeningen vanuit yoga en meditatie. Dhr. Griemink, studentenpsycholoog en dhr. De Mönnink, docent verlieskunde en traumatherapeut, geven allebei aan dat dit de eerste stap is in het herstellen van een burnout. Daarnaast kan dit ook als preventie maatregel gebruikt worden om de balans tussen werk en privé en/of draagkracht en draaglast te blijven houden.

Andere signalen kunnen door een zelfkritische houding bijtijds herkend en aangepakt worden. Zelfkennis en –reflectie vervullen hierin een belangrijk rol. Wanneer de individuele hulpverlener stilstaat bij zijn eigen functioneren, stijl, mogelijkheden en grenzen, is hij eerder instaat in te grijpen wanneer zich signalen van burnout voordoen.

Daarnaast zou het goed zijn dat de beginnend hulpverlener in staat is om zijn stijl van hulpverlenen te herkennen. Er zijn diverse typen hulpverleners, maar ook diverse typen leiderschapstijlen. Door deze te herkennen is het mogelijk om aandacht te besteden aan de eigen manier van werken en indien er een onbalans verschijnt deze aan te passen.

6.2 discussie

In deze paragraaf worden de conclusie en de aanbevelingen bediscussieerd. De resultaten worden in het licht van de doelstelling en de vraagstelling van het onderzoek gehouden. De volgende vraag wordt daarbij gesteld: ‘In hoeverre zijn het onderzoek en de resultaten representatief?’. De onderstaande discussie is gebaseerd op de theorie van Baarda en De Goede (2005)

In hoeverre zijn het onderzoek en de resultaten representatief?

In hoofdstuk 1, worden een aantal voor en nadelen van dit onderzoek uitgelicht. Ik heb in dit onderzoek gekozen voor het houden van een enquête onder studenten en hulpverleners, maar ook het houden van interviews met professionals. De voordelen van een oog-in-oog interview zijn in principe de nadelen van het telefonisch interview.

Ik heb met dhr. de Mönnink, dhr. Griemink en mevr. De Jong een telefonisch interview gehouden. Dit bespaarde mij veel reistijd, maar werd bemoeilijkt door het niet kunnen zien van non-verbale signalen en het zicht hebben op de situatie van de professionals.

Mevr. Lemmers heeft de interviewvragen via de mail beantwoord. Hierdoor heb ik niet doorkunnen vragen over bepaalde onderwerpen, ik heb geen non-verbale signalen gezien en het interview had voor mij een te anoniem karakter.

Met mevr. Narain heb ik een oog-in-oog interview gehouden. Hierdoor was het voor mij mogelijk om door te gaan op non-verbale signalen. Wel koste het mij meer tijd dan een telefonisch interview. Daarnaast was er tijdens dit interview meer risico om van het onderwerp af te dwalen, omdat er weinig anonimiteit was.

Mijn enquête had een redelijke opkomst. Ik wilde 20 studenten interviewen en 20 hulpverleners. In totaal hebben er 24 studenten gereageerd en 20 hulpverleners vanuit verschillende organisaties. Het voordeel van deze manier van enquêteren is dat ik veel mensen in een relatief korte periode kon ondervragen. Toch merkte ik later dat er één vraag ontbrak, die wel belangrijk voor het onderzoek is. Namelijk de vraag over de leeftijd van de studenten en de hulpverleners. Van te voren heb ik de enquêtes gericht rondgestuurd op leeftijd, maar dat staat nu niet op papier, waarbij leeftijd en burnout vergeleken worden met elkaar, bijna niet is te controleren. Daarnaast heb ik niet gevraagd naar het geslacht van de geënquêteerden, waardoor ik een vergelijking had kunnen maken met de signalen van mannen en vrouwen.

Een ander nadeel is dat sommige studenten de vragen niet helemaal begrepen. Dit kwam naar voren doordat er een aantal stellingen niet beantwoord waren met betrekking tot werken, omdat zij niet werkzaam waren binnen de hulpverlening. Ondanks dit gemis kon ik wel een duidelijk resultaat weerleggen met de enquêtes. Ik denk toch dat ik wel met een redelijke representatief onderzoek heb kunnen volbrengen en een duidelijke vertegenwoordiging in geënquêteerde studenten en hulpverleners en geïnterviewde professionals.

Literatuurlijst

Boeken:

- 📖 American Psychiatric Association, *Beknopte handleiding bij de Diagnostische Criteria van de DSM-IV-TR*, Swets & Zeitlinger 2001, ISBN 90-265-1695-9
- 📖 Baarda, De goede en Teunissen, *Basisboek kwalitatief onderzoek*, uitgeverij Stenfert Kroese 2005, ISBN 90-207-3179-3
- 📖 Blake, R en Mouton J, *De nieuwe grid*, Samson, Alphen aan de Rijn 1979
- 📖 Burgh, J v.d. en Reijnen, H, *Opgebrand*, Uitgeverij Thema 2007, ISBN 97-8905-8711-380
- 📖 Coillie, van, M, *Burnout in de hulpverlening*, uitgeverij Garant 1993, ISBN 90-5350-162-2
- 📖 Donner-Quanjier, M. en Gogh, C. v., *Met BURNOUT aan het werk*, druk: Pasmans Offsetdrukkerij BV Den Haag 2006, ISBN 90-9020-514-4
- 📖 Ellis, A, *Handbook of Rational-Therapie*, Springer, New York 1977
- 📖 Endt-Meijling, van, M, *Medische kennis voor hulpverleners*, uitgeverij Coutinho 2003, ISBN 90-6283-379-9
- 📖 Hendriksen, J, *Begeleid intervisie model, collegiale advisering en probleemoplossing*, Soest: Nelissen 2006, ISBN 90-244-1475-X
- 📖 Karsten, C., *In dertig dagen uit je burnout*, uitgeverij Rijswijk 2001, ISBN 90-389-1150-5
- 📖 Karsten, C, *Omgaan met burnout, preventie, hulp en reïntegratie*, uitgeverij Rijswijk 1999, ISBN 90-389-0946-2
- 📖 Lensen, B, *positieve stress, negatieve stress*, uitgeverij Thema Element 2003, ISBN 90-5871-183-8
- 📖 Maslach, C en Leiter, MP, *Burnout, oorzaken, gevolgen, remedies*, Amsterdam: Contact, 1998, ISBN 90-254-2180-6
- 📖 Maslach, C, *Burnout, the Cost of caring*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall 1982
- 📖 Melle, van, B en Plompen J, *DRUK? Voorkom burnout!*, Utrecht: Kosmos – Z&K 1999, ISBN 90-215-8984-2
- 📖 Mönnink, de, H, *Verlieskunde*, Elsevier, Maarssen 2003, ISBN 90-352-2342-X
- 📖 Paffen, MJA, *Stresspreventie*, Kluwer 1997, ISBN 90-267-2545-0
- 📖 Schaufeli, W, *Opgebrand, achtergronden van werkstress bij contactuele beroepen: het burnoutsyndroom*, Rotterdam: Donker, 1997, ISBN 90-6100-339-3

- 📖 Schröer, K, *Ziekteverzuim wegens overspanning. Een onderzoek naar de aard van overspanning, de hulpverlening en het verzuimbeloop*. Maastricht: Universitaire Pers 1991
- 📖 Spangen, F, *Eerste hulp bij stress en vermoeidheid*, Scriptum Psychologie, 2007, ISBN 978-90-5594-507-8
- 📖 Steehouwer, M e.a., *Leren communiceren*, Groningen: Wolters-Noordhoff 1998, ISBN 90-01-80826-3
- 📖 Tack, H, *Het functioneringsgesprek in de non-profitorganisatie: Basis voor doelgericht en ontwikkelingsgericht leidinggeven*, Nelissen, Baarn, 1988
- 📖 Visschedijk, A, *Beter leidinggeven door beoordelen. De betekenis van het functioneringsgesprek voor het leidinggeven*, Nelissen, Baarn, 1986

Internetpagina's

- 🔗 Centraal Bureau voor Statistiek
www.cbs.nl
geraadpleegd op 14 november 2007, 5 januari 2008, 15 februari 2008, 4 april 2008, 20 augustus 2008 en 14 september 2008
- 🔗 Sociaal Cultureel Planbureau
www.scp.nl
geraadpleegd op 14 november 2007, 5 januari 2008 en 1 mei 2008
- 🔗 Burnouttest volgens het UBOS
www.psychischenwerk.nl
geraadpleegd op 20 april 2008
- 🔗 Burnout en de omgeving
www.heijink-psycholoog.nl
geraadpleegd op 20 april 2008
- 🔗 Artikelen over burnout onder managers
www.managersonline.nl
geraadpleegd op 20 april 2008
- 🔗 Stichting Angst-, Fobie- en Hyperventilatiehulp Nederland
www.afhh.nl
geraadpleegd op 20 april 2008 en 25 april 2008
- 🔗 Thuiszorgorganisatie Amsterdam
www.amsterdamthuiszorg.nl
geraadpleegd op 14 september 2008
- 🔗 Website van Burnout naar Burnin
www.burnin.nl
geraadpleegd op 20 april 2008, 1 mei 2008, 8 juni 2008, 20 augustus 2008 en 14 september 2008

Artikelen:

- ✉ Bakker, A e.a., *Burnout: prevalentie, risicogroepen en risicofactoren*. In: Houtman, ILD e.a. *Psychische vermoeidheid en werk*. NWO/Samsom, Alphen aan de Rijn, 2000
- ✉ Gifi, A, *Nonlinear multivariate analysis*. Afdeling Datatheorie, Rijksuniversiteit Leiden, Leiden, 1981
- ✉ Hupkens, C, *Burnout: de rol van psychische werkbelasting*, Sociaal-economische Trends, CBS, 3^e kwartaal 2005, pp 18-22
- ✉ Houtman, ILD e.a., *Kerncijfers Gezondheid, Productiviteit en Sociale Zekerheid*. In: Houtman, ILD e.a. *Trends in arbeid 2004*, TNO Arbeid, Hoofddorp, 2004
- ✉ Houtman, ILD e.a. *Psychische vermoeidheid en werk*, NWO/Samsom, Alphen aan de Rijn, 2000
- ✉ Hupkens, C, *Burnout: de rol van psychische werkbelasting, 18-22, Sociaal-economische trends, 3^e kwartaal 2005*
- ✉ Jettinghoff, K, e.a., *Oorzaken van ziekteverzuim bij vrouwen: werk, persoon, gezondheid of thuissituatie?* Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken 20:2, pp 140-151, 2004
- ✉ Joung, I, *Marital status and health, Descriptive and explanatory studies*. Proefschrift Universiteit Rotterdam, 1996
- ✉ Lautenbach, H, *Relatie meervoudige werkbelasting en burnout bij vrouwen*, pp 11-14, *Sociaal economische trends, 2^e kwartaal 2006*
- ✉ Otten, F, e.a. *Arbeidsuitval door burnout*, ESB 4-1, pp 11-13, 2005
- ✉ Otten, F, *burnout vooral bij vrouwen in hoge beroepen*, 2000
- ✉ Schaufelli, W, *Utrechtse Burnout Schaal (UBOS): voorlopige handleiding*. PAGO Universiteit Utrecht, Utrecht, 1995
- ✉ Smulders, P en Wieling, M, *Leidt de combinatie van werk en huishouden tot burnout?* *Trends in arbeid 2002*, TNO Arbeid/Kluwer, pp 133-153, 2001
- ✉ Taris, T, e.a., *Opgebrand in het onderwijs: stress, psychische vermoeidheid en ziekteverzuim onder leraren*. In: Houtman, ILD e.a., *Psychische vermoeidheid en werk* NWO/Samsom, Alphen aan de Rijn, 2000
- ✉ Zijlstra, F en Vries, J. de, *Burnout en bijdrage van socio-demografische en werkgebonden variabelen*. In: Houtman, ILD e.a., *Psychische vermoeidheid en werk*, NWO/Samsom, Alphen aan de Rijn, 2000

Vaktijdschriften:

-  Maatwerk, vakblad voor maatschappelijk werkers, april 2000
Artikel over burnout, oorzaken en signalen
-  Maatwerk, vakblad voor maatschappelijk werkers, augustus 2007
Artikel: *Stress onder maatschappelijk werkers*
-  Maatwerk, vakblad voor maatschappelijk werkers, april 2008
Artikel: *Adem en kom tot rust*

Tijdschriften:

-  Psychologie magazine, april 2008
Artikel: *over rust, hoe te nemen*
-  Psychologie magazine, januari 2008
Artikel: *Je kunt meer hebben dan je denkt*
-  Quote, juni 2006
Artikel: *Test – stress te lijf*
-  Opzij, januari 2008
Artikel: *Psychologie*

Module:

-  Reader Timemanagement, Hogeschool Windesheim, 2007-2008, R. Wolbink

Scriptie:

-  Bejegening gezien vanuit cliëntperspectief, José Dragtsma, 2008

Afbeeldingen:

-  Voorblad afbeelding
<http://inchata.eu/cmsb/images/stories/vuur.jpg>

Praktijkbronnen

Dhr. De Mönnink, traumatherapeut, eigen praktijk en docent verlieskunde aan de Hanzehogeschool Groningen.

Mevr. S. Narain, leidinggevende Gespecialiseerde Verzorging Thuiszorg Groningen regio Oost.

Dhr. G. Griemink, Studentenpsycholoog aan de Christelijke Hogeschool Windesheim te Zwolle.

Mevr. Lemmers, bedrijfsarts bij Arduyn.

Mevr. De Jong, bedrijfsmaatschappelijk werkster bij onder andere Thuiszorg Groningen.

Bijlagen

Bijlage 1

Interview met dhr. G. Griemink, studentenpsycholoog aan de Christelijke Hogeschool Windesheim te Zwolle

1. U bent schoolpsycholoog op de Christelijke Hogeschool Windesheim. Heeft u veel ervaringen hier met betrekking op burnout?
2. Wat is voor u de betekenis van burnout?
3. Heeft u een idee hoe vaak burnout voor komt onder studenten?
4. Zijn dit mannen of vrouwen of allebei?
5. Hoe constateert u burnout? Op welke signalen let u?
6. Welke behandelmethode vindt u het beste aanslaan?
7. Kunt u aangeven hoelang iemand herstellende is van een burnout?
8. Welke preventieve maatregelen zijn er volgens u te nemen, vanuit een school en vanuit de student zelf?
9. Heeft u verder nog adviezen of tips bij burnout (voor in mijn scriptie)?
10. Heeft u verder nog literatuursuggestie

1. Als studentenpsycholoog komt dhr. Griemink studenten tegen met een (naderende) burnout. Hij geeft hierbij aan dat bij studenten onder de 21 vaker overbelasting plaats vindt, i.p.v. burnout. Vaak gaat het erom dat de grenzen niet (meer) zichtbaar zijn.

Overbelasting en burnout liggen in elkaars verlengde. Wanneer de overbelasting bij de student aanhoudt, kan het wel een burnout worden. Het gaat dan om een cluster aan factoren.

een voorbeeld van een student met burnout:

Tijdens een stagedag op een middelbare school, zakt de student in de deuropening letterlijk door zijn benen. Hij kan door de burnout niet meer op zijn benen staan.

Per jaar komen er ongeveer 1 tot 2 % studenten met burnout binnen. Bij de studentenpsychologen komen gemiddeld 450 studenten per jaar.

2. Burnout bestaat uit aspecten. Zo is er o.a. sprake van extreme moeheid, emotionele, negatieve houding en men twijfelt aan het eigen professionele bekwaamheid. Burnout is iets wat erin sluipt. Het proces van deze opeenstapeling duurt ongeveer anderhalf jaar. → Er is sprake van een negatieve spiraal.

Burnout is ook werkgerelateerd. Het heeft te maken met controleverlies → perfectionisme is een uitingvorm hiervan.

Burnout is een aanpassingsstoornis. De officiële diagnose van burnout is nog niet gesteld. Op dit moment is men bezig met het opnemen van burnout in de DSM.

3. (zie vraag 1)
4. Het verschil tussen mannen en vrouwen gaat onder studentes gelijk op. Mannen krijgen vaker een burnout wat te maken heeft met werk of studie, alleen stijgen vrouwen sneller met het krijgen van een burnout (door werk, privé etc.)
5. De signalen die het sterkst naar voren komen, waar dhr. Griemink de burnout aan herkent is vooral de emotionele uitputting. (Studie of relatie)

- Daarnaast komen de klassieke symptomen naar voren, zoals lichamelijke klachten, onzeker (psychisch), veel klachten
6. Het gaat om maatwerk. Er is niet een methode die op iedereen even goed werkt. Het gaat erom wat iemand nodig heeft. Daarnaast heeft het te maken met draaglast en draagkracht. Hierin moet de balans terugkomen. Ook moet er gekeken worden naar het brede front.
Ook moet er balans gevonden worden in de cognitieve psyche. en de fysieke conditie. (en inspanning en ontspanning moet in balans zijn.)
 7. De gesprekken bij de studentenpsychologen zijn gemiddeld 6 á 7 keer. (om de 2 á 3 week een afspraak). Gemiddeld duurt het herstel ongeveer 4 tot 6 maand. Wanneer het noodzakelijk is, wordt er na de 6^e of de 7^e keer doorverwezen. Maar dit heeft dan wel te maken met in welke mate iemand nog last heeft van de burnout. (verschillende gradaties).
 8. - Dicht bij jezelf blijven
- balans houden tussen draaglast en draagkracht
- bij de studentenpsychologen wordt een lijst gegeven leven en overleven. A. d. h. van dit blad is de te zien hoe iemand iets ervaart. Dit in de gaten blijven houden
- zo min mogelijk stress
 9. Het is belangrijk om die balans in de gaten te houden. Blijf dit regelmatig nakijken. Blijf leuke dingen doen en begrijp wat stress met je doet en hoe je ermee omgaat.
 10. Stress op je werk (wetenschappelijk werk). Dit is een artikel wat gekoppeld is aan de RET.
B. Potter *overcoming your burnout* (bron van het artikel)

Bijlage 2

Interview met mevrouw Lemmers, bedrijfsarts bij Arduyn. Mevr. Lemmers heeft schriftelijk gereageerd op deze interviewvragen.

1. Als bedrijfsarts/maatschappelijk werker heeft u te maken met o.a. ziekte van personeel. Heeft u hierdoor ook te maken met burnout?
Ja, alhoewel sporadisch
2. Wat is voor u de betekenis van burnout?
Chronische zeer langdurige forse overbelasting
3. Heeft u een idee hoe vaak burnout voor komt onder werknemers?
Niet zo vaak als ze zelf denken, ik zie er 2-3 per jaar, de rest is overspannen (surmenage).
4. Zijn dit mannen of vrouwen of allebei?
Beiden
5. Ziet u hier wisseling in (in de loop der jaren)?
Ja, lijkt af te nemen, mensen melden zich eerder ziek (overspannen)
6. Hoe constateert u burnout? Op welke signalen let u?
Algehele overweldigende moeheid, totaal gebrek aan vertrouwen in eigen capaciteiten (niets meer kunnen en ook niets denken te kunnen), cynisme
7. Welke behandelmethode vindt u het beste aanslaan?
Korte periode rust(paar weken), daarna cognitieve gedragstherapie en graded activity
8. Kunt u aangeven hoelang iemand herstellende is van een burnout?
Half jaar tot een jaar
9. Welke preventieve maatregelen zijn er volgens u te nemen, vanuit het werk?
Indien werk de oorzaak is, regelmatig gesprekken met werknemers over hun functioneren en of ze nog wel voldoende energiebronnen hebben, zo nee, maatregelen nemen. (bv ander werk, opleidingen, coaching, communicatietrainingen etc)
Indien thuis oorzaak, evt. steun/tijdelijk ontlasten (Nb inhoudelijk niet qua uren) bieden vanuit werkgever en medewerkers stimuleren maatregelen te nemen in hulp zoeken.
10. Wat kan een bedrijf of leidinggevende voor preventieve maatregelen nemen?
Zie 9
11. Heeft u verder nog adviezen of tips bij burnout (voor in mijn scriptie)?

Niet iedereen die zegt dat hij burn-out is, is dat ook, ik adviseer goed onderscheid te maken in je scriptie tussen de diagnoses burn-out, surmenage en depressie, er is nogal wat overlap.

12. Heeft u verder nog literatuursuggesties?
Kijk voor diagnose in DSM IV.

Bijlage 3

Interview met mevrouw de Jong, bedrijfsmaatschappelijk werkster bij onder andere Thuiszorg Groningen

1. Als bedrijfsmaatschappelijk werkster heeft u te maken met o.a. ziekte van het personeel. Heeft u hierdoor ook te maken met burnout?
2. Wat is voor u de betekenis van burnout?
3. Heeft u een idee hoe vaak burnout voorkomt onder de werknemers?
4. Zijn dit mannen of vrouwen of allebei?
5. Ziet u hier wisseling in (in de loop van der jaren)?
6. Hoe constateert u burnout? Op welke signalen let u?
7. Welke behandelmethode vindt u het beste aanslaan?
8. Kunt u aangeven hoelang iemand herstellende is van een burnout?
9. Welke preventieve maatregelen zijn er volgens u te nemen vanuit het werk?
10. Wat kan een bedrijf of leidinggevende voor preventieve maatregelen nemen?
11. Heeft u verder nog adviezen of tips bij burnout (voor mijn scriptie)?
12. Heeft u verder nog literatuursuggesties?

Verslag van het gesprek:

Er zijn maar weinig situaties daadwerkelijk burnout te noemen. Burnout komt niet vaak in zijn volledige vorm voor, vaak is er sprake van een lichte of zwaardere overspannenheid. Bij 5% van de gevallen is er daadwerkelijk sprake van een burnout. Bij burnout is er sprake van uitputting, met een periode van roofbouw vooraf. Burnout is een verwaarloosde overspanning. Wanneer er daadwerkelijk sprake is van een burnout is met wel zeker een jaar verder, voordat men er helemaal 'overheen' is. Oorzaken van burnout kunnen factoren van uit het privé, persoonlijke en werk zijn. Grote verschillen tussen mannen en vrouwen zijn er eigenlijk niet. Vrouwen zijn misschien ietsjes meer, maar dat kan ook komen omdat er in deze organisatie meer vrouwen werkzaam zijn. Er is verder geen wisseling geweest in deze cijfers de afgelopen jaren.

Het constateren van een burnout gebeurt vooral door te kijken naar de voorgaande periode van roofbouw. Dit gebeurt via de methode van Sonja van Sweeden, Medische Psychische Benadering (Chronisch Stress Syndroom).

Vanuit de organisatie of de leidinggevende zou er aandacht kunnen worden besteed aan stressmanagement, bijvoorbeeld door een workshop waarbij er bewust gekeken wordt tussen draagkracht en draaglast. Verder is het van belang dat teams bewust met elkaars gedrag elkaar aanspreken (op wat men ziet). De collegiale werkomgeving is er belangrijk, geeft veiligheid.

Bijlage 4

Interviewverslag

Gesprek met dhr. De Mönnink

Vragen:

1. U hebt een praktijk verlieskunde in Groningen. Zou u kunnen vertellen hoe u hiertoe bent gekomen?
2. Wat is voor u de betekenis van burnout?
3. In hoeverre komt u hiermee in aanraking in de praktijk?
4. Hoe constateert u de burnout? Op welke signalen let u?
5. Welke behandelmethode vindt u het beste aanslaan?
6. Kunt u een inschatting maken welke doelgroep(en) u het meeste ziet?
7. Ziet u hier wisseling in (in de loop der jaren)?
8. Hoe lang is iemand gemiddeld uitgeschakeld met een burnout?
9. Welke preventieve handelingen zijn mogelijk bij een burnout?
10. Wat kan een bedrijf of leidinggevende voor preventieve maatregelen nemen?
11. Heeft u verder nog adviezen of tips bij burnout (voor in mijn scriptie)?
12. Heeft u verder nog literatuursuggesties?

Verslag van het gesprek:

Volgens dhr. de Mönnink betekent een burnout het volgende:

Burnout = syndroom van stapeling life-events → fysiek + afstapeling

Een klinische burnout bestaat uit de volgende vaste elementen:

- energie (moe)
- vermoeide competenties (concentratieverlies)
- cynisme

Maar er zijn verschillende uitingsvormen. Een burnout is bij iedereen anders.

99% van de cliënten met burnout heeft onverwerkte kwesties waardoor de burnout naar voren komt. Vaak heeft het ook met de volgende punten te maken:

- De eigen grenzen worden niet (goed) in de gaten gehouden. Een gezond iemand houdt zijn eigen evenwicht goed in de gaten (kan grenzen stellen)
- Men wil perfect zijn. VB. *ouders zijn jong overleden. Het kind wil perfect zijn. Er ontstaat een patroon waar deze persoon als kind wel aan kon voldoen, maar later niet meer. Je kunt niet perfect zijn.* Het gaat om de manier waarop iemand heeft leren omgaan met zijn verleden.

Binnen de verslavingszorg is burnout ontwikkeld. Doordat er geen vooruitgang te zien was, raakten mensen sneller uitgeput. Hier is toen nader onderzoek naar gedaan waardoor men op burnout is uitgekomen.

Vanuit de ervaring van dhr. de Mönnink komt datgene wat er gebeurd bij zijn cliënten met burnout ook vaak terug bij studenten. Het gaat vaak dubbel. Studenten kiezen voor een bepaalde opleiding, omdat ze graag willen helpen. Ze willen hierbij liever geen aandacht besteden aan hun eigen problemen. Vanuit de school zou het daarom erg belangrijk zijn om aandacht te geven aan de persoonlijke archiefkast. Via de PAK-

methode zou dit aangepakt kunnen worden. Een gevolg kan zijn dat er een burnout ontstaat of trauma zich verder ontwikkelt, bij een tekort aan aandacht van de persoonlijke problemen.

Daarnaast zou het goed zijn om vanuit de opleiding een stuk zelfzorg voor de persoonlijke ontwikkeling in te bouwen. Een SLB-er (studieloopbaan begeleider) op de opleiding is iemand die hierin een belangrijke rol vervult, bij bijvoorbeeld verlies.

Verlies kan zijn:

Een scheiding die niet goed verwerkt is. Dit kan burnout of rouwverschijnselen geven. Onverwerkte rouw kan leiden tot burnout. Ook dit kan verschillende oorzaken hebben.

Overspannenheid kan lijken op burnout, maar is niet hetzelfde. Volgens dhr. De Mönnink is het grootste verschil met overspannenheid, dat bij overspannenheid genezing in eigen kan gebeuren. Burnout kan alleen maar verwerkt worden met professionals.

Bedrijfsartsen hebben hun eigen benadering bij burnoutsignalen. Zij zullen eerst professionele hulp inschakelen. De bedrijfsarts denkt wel mee in het proces en kan besluiten of dit geschikt is voor een maatschappelijk werker of een gespecialiseerde professional, bijvoorbeeld een traumapsycholoog.

Behandeling van burnout klachten zal als volgt plaatsvinden:

- Energieniveau op peil: ontspannen leren zijn (diep ontspannen) bijvoorbeeld de eigen sport weer oppakken en ontspanningsoefeningen
- Psychisch het verhaal vertellen (zodra iemands energieniveau dit toelaat)
- De grote stapel afstapelen.

Een burnout kan ongeveer 5 maand duren, soms ook wel langer. Tijdens de behandeling van burnout is het niet zo dat de persoon helemaal niet meer aan het werk is. Vaak is het een combinatie.

In de gereedschapskist schrijft dhr. De Mönnink over draaglast, draagkracht en het draagvlak. Tijdens de behandeling dienen deze verminderd of versterkt te worden. In het schema hieronder staat dit in het groen bijgeschreven.

Draaglast verminderen	draagkracht (coping) versterking
Draagvlak versterken	

Wanneer de draaglast verminderd wordt en de andere vlakken versterkt, zal het evenwicht terugkeren en de spiraal gaat omhoog. De negatieve spiraal naar beneden is hierdoor gestopt.

Tussen mannen en vrouwen is praktisch geen verschil. Volgens dhr. De Mönnink gaat het om de coping en hoe men dingen verwerkt of hoe men omgaat met het verleden.

Preventief werken aan burnout heeft te maken met de volgende punten:

- Vanuit de opleiding gedetailleerd kijken met de opleiding of de SLB-er (studie loopbaan begeleider). Bijvoorbeeld door het gebruik maken van de archiefkast.
- Er zijn verder ook zelfzorgcursussen. Deze zouden gebruikt kunnen worden onder studenten. Volgens dhr. De Mönnink is het belangrijk om te strijden voor een meer collectieve aanpak onder het isolement onder studenten. Het is daarom van belang om professionele hulp aan te kunnen bieden aan studenten.
- Via bijvoorbeeld groeigroepen is het mogelijk om een groep studenten te begeleiden voor persoonlijke groei.
 - o Er wordt dan meer geoefend met methodieken
 - o Persoonlijke blokkades worden genormaliseerd

Op dit moment worden op de scholen voornamelijk alleen nog maar het topje van de ijsberg gezien. De opleiding moet ervoor zorgen dat studenten 'schoon' van de opleiding af komen. Het is dus van belang dat er ook gekeken wordt naar wat de studenten in het verleden hebben meegemaakt, aldus dhr. De Mönnink.

In Groningen (Hanze Hogeschool, MWD) werd emotionele werkstress gegeven door dhr. De Mönnink. Hij acht dit een vak dat zeer geschikt was voor de persoonlijke groei van de studenten. Maar helaas is dit vak na 3 jaar geannuleerd door de opleiding.

Een tip die dhr. De Mönnink nog gaf naar aanleiding van dit gesprek was dat het belangrijk is om burnout niet los te koppelen van life-events.

Bijlage 5

Interviewverslag

Gesprek met mevr. S. Narain

Vragen:

1. U bent leidinggevende op bij thuiszorg Groningen regio Oost op de afdeling Gespecialiseerde verzorging. Hoe ervaart u het om op deze afdeling te leidinggeven?
2. Heeft u met uw personeel of in uw werkomgeving te maken gehad met burnout?
3. Weet u ook hoe vaak burnout binnen de thuiszorg plaats vindt?
4. Welke signalen constateert u bij burnout?
5. Hoe gaat u om met personeelsleden met burnout? Hoe is dit binnen het bedrijf geregeld (protocol)?
6. Neemt u preventieve maatregelen bij personeel met een naderende burnout?
7. Wat gebeurt er binnen de organisatie als een medewerker burnout heeft?
8. Hoe lang is iemand gemiddeld uitgeschakeld met een burnout?
9. Heeft u verder nog adviezen of tips bij burnout (voor in mijn scriptie)?
10. Heeft u verder nog (literatuur)suggesties?

Verslag van het gesprek:

- 1.** Het leidinggeven op deze afdeling wordt als 'heel zwaar' ervaren. Dit komt omdat mevr. Narain zeer betrokken is naar haar medewerkers toe. Daarnaast is er hier sprake van afstand nemen van cliënten. Mevr. Narain vertelde verder nog dat het haar soms benauwd als iets in vertrouwen door een van de werknemers aan haar wordt verteld. Zij vindt het persoonlijk niet moeilijk om te relativiseren. Maar ze is een manager en geen hulpverlener. Af en toe laat zij daarom de bedrijfsmaatschappelijk werker meekijken. Hierdoor probeert zij de werknemers bewust te maken van hetgeen dat gebeurt. Mevr. Narain verteld verder nog zeer betrokken te zijn bij haar medewerkers. Het welzijn van hun staat voorop. Toch neemt ze hierbij het organisatiebelang mee.
- 2.** Ja, dit heeft mevr. Narain wel gesignaleerd. Ze geeft hierbij aan dat wanneer het privé niet goed gaat met de werknemer, het op het werk ook niet goed zal gaan. Dit moet ook in balans zijn.
- 3.** Bij de gespecialiseerde verzorging zijn er geen getallen te noemen. Er zijn geen cijfers over bekend binnen thuiszorg. Mevr. Narain herhaalt nogmaals het volgende schema:
GV → boven kracht aan het werk → de balans is verdwenen → je moet niet alles kunnen. Het is belangrijk om voor jezelf te kunnen zorgen, waaronder je caseload aan kunnen geven.
- 4.** 'bovenwaterlijn' Het gaat hier om figuurlijk schreeuwen. → Vb. "Ik heb dit en dat gedaan en het werk niet!!!" → men schuift de schuld weg.

Mevr. Narain vertelt dat zij vooral observerend kijkt tijdens de cliëntbesprekingen en werkoverleggen. Zo ervaart zij hoe de werknemers 'erbij zitten'.

Een ander voorbeeld: "Ik loop altijd tegen dingen aan!"

Men is te druk → mevr. Narain verteld dat zij vooral signaleert in de gesprekken. Wanneer mevr. Narain iets signaleert gaat zij in gesprek met de werknemer. Zij stelt dan vooral open vragen.

- 5.** Een samenvatting van het protocol is toegevoegd aan het interview, met de titel "Visie op verzuim en re-integratie".
- 6.** Preventieve maatregelen die mevr. Narain neemt zijn bijvoorbeeld het aanbieden van zorgverlof, doorverwijzen naar de bedrijfsmaatschappelijk werker. Ze blijft er verder bij dat er ook een deel eigen verantwoordelijk is van de medewerker, niet bij de werkgever.
Verder is er onder de gespecialiseerde verzorging geregeld dat iedereen een maatje heeft. Maatjes houden het eerste contact met elkaar. Ook zijn er binnen de verschillende teams intervisiebijeenkomsten.
- 7.** Wanneer een medewerker een burnout heeft, wordt er samen met de bedrijfsarts een plan van aanpak gemaakt. Er wordt gekeken naar wat iemand wel en niet kan. Binnenkort komt mevr. De Jong (bedrijfsmaatschappelijk werker) langs in de teams om te vertellen over burnout en meer. Mevr. Narain wil hiermee bereiken dat de bedrijfsmaatschappelijk werker laagdrempeliger wordt.
- 8.** Ongeveer 3 maand is iemand gemiddeld afwezig van een burnout. Mevr. Narain verteld hierbij dat de burnout niet altijd werkgerelateerd is. Verder vertelt zij dat binnen de teams Moeten niet telt. Open en eerlijkheid is het allerbelangrijkst.
- 9.** Hoe moeilijk het ook is, maak of breek het open!
Wees eerlijk, geef jezelf een kans en wees vooral open!

Bijlage 6

Schema signalen op 3 niveaus

Burnoutsignalen opsomming per niveau

Psychologisch niveau

- ▶ Angst
- ▶ Geïrriteerdheid
- ▶ Vijandigheid/wrok
- ▶ Zich gespannen voelen
- ▶ Innerlijke verwardheid en onzekerheid
- ▶ Depressiviteit
- ▶ Ontevredenheid met werksituatie
- ▶ Zich afsluiten van een situatie/geen interesse
- ▶ Verveling/apathie/berusting
- ▶ Schaamte/schuld
- ▶ Psychische vermoeidheid
- ▶ Weinig zelfrespect
- ▶ Geringe tolerantie voor anderen
- ▶ Besluiteloosheid
- ▶ Concentratie- denkstoornissen
- ▶ Vergeetachtigheid

Gedragmatig niveau

- ▶ Agressief gedrag
- ▶ Ongecoördineerd gedrag (bv. in paniek)
- ▶ Het vermijden van een situatie (bv. werkverzuim)
- ▶ Ongelukken (bv. op het werk)
- ▶ Roken, drinken, gebruik van pillen
- ▶ Slaapproblemen
- ▶ Verandering in eetlust
- ▶ Stotteren

Fysiologisch niveau

- ▶ Verhoging van bloeddruk en hartslag
- ▶ Verandering in ademhaling
- ▶ Verandering in huidweerstand
- ▶ Verandering in spierspanning
- ▶ Afname spijsvertering
- ▶ Verhoging bloedsuikerspiegel
- ▶ Hoger gehalte witte en rode bloedlichaampjes
- ▶ Hoger gehalte cholesterol en vrije vetzuren in het bloed
- ▶ Verhoging van excretie van bijnierschorsormoon
- ▶ Droge mond
- ▶ Transpireren

Bron: Verlieskunde, handreiking voor de beroepspraktijk, Herman de Mönnink.

Bijlage 7

Schema 'Schaufelli'

Een overzicht van mogelijke burnoutsymptomen

Psychische symptomen	Fysieke symptomen	Gedrags-symptomen	Sociale symptomen	Problematische attitudes
<u>Emotioneel</u>	<u>Klachten</u>	<u>Individueel gedrag</u>	<u>In de omgang met cliënten</u>	<u>In de omgang met cliënten</u>
Hopeloosheid	Hoofdpijn	Hyperactiviteit	Isolatie/terugtrekking	Negativisme
Hulpeloosheid	Misselijkheid	Neiging tot agressief en gewelddadig gedrag	Te intensieve of te geringe betrokkenheid	Cynisme
Gevoel verstrikt te zijn	Pijnlijke spieren (met name in de nek en onder inde rug)	Excessieve consumptie van koffie, tabak, alcohol, slaapmiddelen en drugs	'Blaming the victim'	Pessimisme
Emotionele uitputting	Hyperventilatie	Te veel of te weinig eten		Stereotypering
Angst om gek te worden	Seksuele problemen	'Accident proneness'		Air van grandiositeit
Gevoel te falen	Verlies van eetlust	Gevaarlijke hobby's (diepzee-duiken, gokken)		Uiten van hopeloosheid en machteloosheid
Teleurstelling	Slaapstoornissen (nachtmerries, slapeloosheid)			Verminderde empathie
Schuldgevoelens	Kortademigheid			Zwarte humor
Insufficiëntiegevoelens	Verstoring van de menstruatiecyclus			
Verminderd gevoel van eigenwaarde	Vermoeidheid			
Suicide gedachten	Chronische uitputting			
Verminderde emotionele controle				
Nerveuze spanningen				
Snelle irritatie				
Gevoelens van frustratie				
Woede en wrok				
Achterdocht				
Onberedeneerde angsten				
<u>Cognitief</u>	<u>Aandoeningen</u>	<u>Gedrag in arbeidssituaties</u>	<u>In de omgang met collega's</u>	<u>In het werk/ in de organisatie</u>
Ideeën over martelaarschap	Maagzweer	Verminderde efficiëntie en productiviteit	Interpersoonlijke conflicten	Negatieve werkhouding
Verminderde concentratie	Maag/darmstoornissen	Slechte arbeidsprestaties	Isolatie en terugtrekking	Cynische taakopvatting
Moeilijkheden met complexe opgaven	Hartfunctiestoornissen (hartkloppingen)	Ziekteverzuim	Cynisme	Gedesillusioneerdeheid
Rigiditeit	Veelvuldig griep en verkoudheid	Arbeidsverzuim (langere pauzes nemen, te laat komen)		Verlies van belangstelling voor het werk
Dagdromen en fantaseren	Huidaandoeningen	Weerstand om op de werkplek te blijven		Verlies van idealisme
Onvermogen om beslissingen te nemen		Verminderd initiatief		Verveling
Projectie		Onvermogen om te organiseren		Zich ondergewaardeerd voelen
Intellectualisatie				Wantrouwen ten opzichte van de leiding

		Uitstellen van activiteiten Zwaar op de leiding steunen	
<u>Motorisch</u>	<u>Fysiologische reacties</u>		<u>Buiten het werk</u>
Nerveuze tics	Versnelde hartslag		Huwelijksproble- men
Onvermogen om zich te ontspannen	Versnelde ademhaling		Opvoedingspro- blemen
Rusteloosheid	Galvanische huidrespons		Compartimentali- satie
	Verhoogd cholesterolgehalte		Jaloezie
	Verhoogde bloeddruk		eenzaamheid

Bron: Opgebrand, achtergronden van werkstress bij contactuele beroepen, Wilmar Schaufeli, 1997

Bijlage 8

Top 50 signalenlijst van dhr. F. Spangen

1 Vermoeidheid	26 Zweten
2 Concentratiestoornissen	27 Griep, verkouden, keelpijn
3 Prikkelbaarheid	28 Niets kunnen afronden
4 Problemen met slapen	29 Niet meer kunnen relativeren
5 Lusteloosheid	30 Meer drinken
6 Depressiviteit/ somberheid	31 Oogproblemen
7 Spanningen	32 Infecties
8 Hoofdpijn	33 Louter op de automatische piloot functioneren
9 Onrust	34 Eet- en gewichtsproblemen
10 Spierpijn in nek, schouders of rug	35 Cynisme
11 Angsten	36 Eczeem
12 Vergeetachtigheid	37 Hoge bloeddruk
13 Te emotioneel te reageren	38 Misselijkheid
14 Hartkloppingen, -klachten	39 Gewrichtspijnen
15 Terugtrekken	40 Meer roken
16 Duizeligheid	41 RSI-klachten
17 Piekeren	42 Trillen
18 Met tegenzin naar het werk	43 Moeite met praten
19 Huilerigheid	44 Niet meer tegen drukte kunnen
20 Controleverlies	45 Seksuele uitpattingen
21 Algehele lichamelijke klachten	46 Steeds in de verdediging gaan
22 Onzekerheid	47 Moeite met sporten
23 woedeaanvallen	48 Vastlopen
24 Maag-, darm- en spijsverteringsklachten	49 Wit zien
25 Hyperventilatie	50 Zichzelf niet meer (her)kennen

Bijlage 9

Burnout test 25 vragen van mevr. B.A. Potter

Vragenlijst Heb ik een burnout? (© Beverly A. Potter)

Beoordelingsschaal: 1 = nooit of zelden, 2 = soms waar, 3 = in de helft van de gevallen waar, 4 = vaak waar, 5 = bijna altijd waar.

- ___ 1. Ik voel me moe, ook al heb ik voldoende slaap gehad
- ___ 2. Ik ben ontevreden met mijn werk
- ___ 3. Ik voel me bedroefd zonder dat daar echt een reden voor is
- ___ 4. Ik ben vergeetachtig
- ___ 5. Ik ben geïrriteerd en val uit tegen mensen

- ___ 6. Ik vermijd mensen op het werk en in mijn privéleven
- ___ 7. Ik heb slaapproblemen, omdat ik me zorgen maak over mijn werk
- ___ 8. Ik ben vaker ziek dan vroeger
- ___ 9. Mijn houding ten opzichte van mijn werk is: 'Waar zou ik me druk om maken?'
Ik sta er wat onverschillig tegenover
- ___ 10. Ik raak vaker betrokken in conflicten

- ___ 11. Het werk lijdt hieronder
- ___ 12. Ik gebruik meer alcohol, drugs of kalmerende middelen om mij beter te voelen
- ___ 13. Met andere mensen communiceren is een bron van spanning
- ___ 14. Ik kan me niet meer concentreren op mijn werk zoals voorheen.
- ___ 15. Het werk verveelt me

- ___ 16. Ik werk hard, maar bereik weinig
- ___ 17. Ik voel me gefrustreerd in mijn werk
- ___ 18. Ik zie ertegenop naar het werk te gaan.
- ___ 19. Sociale activiteiten putten me uit.
- ___ 20. Seks vraagt teveel energie

- ___ 21. In mijn vrije tijd kijk ik voornamelijk tv
- ___ 22. Ik heb weinig om me op te verheugen in mijn werk
- ___ 23. Ik pieker over het werk in mijn vrije tijd
- ___ 24. Mijn gevoelens over mijn werk zitten mij dwars in mijn persoonlijk leven.
- ___ 25. Mijn werk lijkt zinloos.

TOTAAL

SCORE

25-50 Je doet het goed, maar let op de items waarop je score hoger is

51-75 Neem preventieve maatregelen

76-100 Je loopt het risico burnout te raken, of als je het geweest bent: je bent nog niet hersteld.

101-125 Je bent burnout aan het raken.

Bron: in dertig dagen Uit je burnout, Carien Karsten, 2001

Bijlage 10

Burnout test Pines en Anderson

Burnouttest

1=nooit, 2=bijna nooit, 3=soms 4=regelmatig, 5=vaak, 6=bijna altijd, 7=altijd

1. Ik voelde me vermoeid
1..2..3..4..5..6..7
2. Ik was teneergeslagen
1..2..3..4..5..6..7
3. Ik had een goede dag
1..2..3..4..5..6..7
4. Ik was lichamelijk uitgeput
1..2..3..4..5..6..7
5. Ik was emotioneel uitgeput
1..2..3..4..5..6..7
6. Ik was gelukkig
1..2..3..4..5..6..7
7. Ik was uitgeteld
1..2..3..4..5..6..7
8. Ik voelde me opgebrand
1..2..3..4..5..6..7
9. Ik was ongelukkig
1..2..3..4..5..6..7
10. Ik was "op"
1..2..3..4..5..6..7
11. Ik zag geen uitweg meer
1..2..3..4..5..6..7
12. Ik voelde me waardeloos
1..2..3..4..5..6..7
13. Ik was lusteloos
1..2..3..4..5..6..7
14. Ik maakte me zorgen
1..2..3..4..5..6..7
15. Ik was teleurgesteld in anderen
1..2..3..4..5..6..7

16. Ik voelde me zwak
1..2..3..4..5..6..7
17. Ik voelde me hopeloos
1..2..3..4..5..6..7
18. Ik voelde me afgewezen
1..2..3..4..5..6..7
19. Ik was optimistisch
1..2..3..4..5..6..7
20. Ik voelde me energiek
1..2..3..4..5..6..7
21. Ik voelde me angstig
1..2..3..4..5..6..7

Toelichting

Ga na hoe vaak je afgelopen maand deze gevoelens had en bepaal je scores.

1. Tel je scores op 3, 6, 19 en 20 op => A.
2. Trek A van 32 af => B.
3. Tel bij B de overige scores op (dus die op alle vragen behalve 3, 6, 19 en 20) => C.
4. Deel C door 21 => uitkomst.

De norm is ongeveer 3,3. Een score hoger dan 4 wijst op burnout en boven de 5 is het raadzaam hulp te zoeken.

De uitslag geeft een indicatie, meer niet. De test is een bewerking van de burnout-test van Pines en Aronson (1980).

Bijlage 11

Burnout test Maslach

Nederlandse versie MBI algemene test

Hoe vaak?

0 – nooit

1 – sporadisch – een paar keer per jaar of minder

2 – af en toe – eens per maand of minder

3 – regelmatig – een paar keer per maand

4 – vaak – eens per week

5 – zeer vaak – een paar keer per week

6 – altijd – dagelijks

Kunt u bij de onderstaande stellingen aangeven hoe vaak u dit ervaart?

_____ Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk

_____ Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg

_____ Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij

_____ Ik voel me vermoeid als ik 's morgens opsta en er weer een werkdag voor me ligt

_____ Ik weet de problemen op mijn werk goed op te lossen

_____ Ik voel me 'opgebrand' door mijn werk

_____ Ik heb het gevoel dat ik met mijn werk een positieve bijdrage lever aan het functioneren van de organisatie

_____ Ik merk dat ik teveel afstand heb gekregen van mijn werk

_____ Ik ben niet meer zo enthousiast als vroeger over mijn werk

_____ Ik vind dat ik mijn werk goed doe

_____ Als ik op mijn werk iets afrond vrolijkt mij dat op

_____ Ik heb in deze baan veel waardevolle dingen bereikt

_____ Ik wil gewoon mijn werk doen zonder te worden gestoord

_____ Ik ben cynischer geworden over de effecten van mijn werk

_____ Ik twijfel aan het nut van mijn werk

_____ Op mijn werk blaak ik van zelfvertrouwen

Hieronder staat een invulschema (de scoresleutel) en in het Engels de betekenis van deze uitkomst.

MBI Scoring Key / Score sleutel

	Hoe vaak?	EE	DP	PA
1		1		
2		2		
3		3		
4				4
5			5	
6		6		
7				7
8		8		
9				9
10			10	
11			11	
12				12
13		13		
14		14		
15			15	
16		16		

EE = Emotional Exhaustion DP = Depersonalisation subsc. PA=Personal A.

High: 27 or over

High: 13 or over

High: 0-31

Moderate: 17-26

Moderate: 7-12

Moderate: 32-38

Low: 0-16

Low: 0-6

Low: 39 or over

Score	Comment
15-18	Little sign of burnout here
19-32	Little sign of burnout here, unless some factors are particulairy

	servere
33-49	Be careful – you may be at risk of burnout, particularly if several scores are high
50-59	You may be at severe risk of burnout – do something about this urgently
60-75	You may be at very severe risk of burnout – do something about this urgently.

Bijlage 12

Combinatie stellingen en signalen

Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk	Vermoeidheid, lusteloosheid
Aan het eind van een werkdag voel ik me leeg	Niets kunnen afronden, niet meer kunnen relativeren
Ik voel me vermoeid als ik 's ochtends opsta en er weer een werkdag voor me ligt	Met tegenzin naar het werk, depressiviteit / somberheid
Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij	Niet meer tegen drukte kunnen, vastlopen, op automatische piloot functioneren
Ik weet de problemen op mijn werk goed op te lossen	Concentratiestoornissen, spanningen, onzekerheid
Ik voel me 'opgebrand' door mijn werk	Vermoeidheid, lusteloosheid
Ik heb het gevoel dat ik met mijn werk een positieve bijdrage lever aan het functioneren van de organisatie	Onzekerheid, depressiviteit/somberheid
Ik merk dat ik teveel afstand heb gekregen van mijn werk	Op automatische piloot functioneren, niet meer kunnen relativeren
Ik ben niet meer zo enthousiast als vroeger over mijn werk	Depressiviteit/somberheid, spanningen, te emotioneel reageren, niet meer kunnen relativeren
Ik vind dat ik mijn werk goed doe	Niet meer kunnen relativeren, te emotioneel reageren
Als ik op mijn werk iets afrond vrolijkt mij dat op	Te emotioneel reageren, onzekerheid
Ik heb in deze baan veel waardevolle dingen bereikt	Onzekerheid, cynisme
Ik wil gewoon mijn werk doen zonder te worden gestoord	Prikkelbaarheid, te emotioneel reageren, vastlopen
Ik ben cynischer geworden over de effecten van mijn werk	Cynisme, prikkelbaarheid
Ik twijfel aan het nut van mijn werk	Onzekerheid, terugtrekken, piekeren
Op mijn werk blaak ik van zelfvertrouwen	Onzekerheid,

Bijlage 13

Resultaten enquête onder studenten

Welke vooropleiding heeft u gedaan, voor deze HBO-opleiding		
Middelbare school	#10	42%
MBO (vb. SPW, SD of anders)	#12	50%
HBO	#2	8%
geen antwoord	#0, 0%	
n=24		

Welke opleiding volgt u op dit moment?		
Maatschappelijk werk en Dienstverlening	#10	42%
Sociaal Pedagogisch Hulpverlener	#13	54%
Culturele en Maatschappelijke vorming	#0, 0%	
Andere HBO opleiding, nl	#1	4%
geen antwoord	#0, 0%	
n=24		

In welk jaar van de opleiding zit u op dit moment?		
3e jaar	#3	13%
4e jaar	#21	88%
5e jaar of meer	#0, 0%	
geen antwoord	#0, 0%	
n=24		

Bent u naast de studie, tevens aan het werk binnen de hulpverlening?		
Nee,	#5	21%
ja, minder dan 16 uur per week	#8	33%
Ja, meer dan 16 uur per week	#11	46%
geen antwoord	#0, 0%	
n=24		

Hieronder staat een schaal van 1 tot 5 (goed tot moeilijk). Kunt u aangeven hoe u het werken en studeren als combinatie ervaart?		
	goed	
1	#4	17%
2	#5	21%
3	#10	42%
4	#2	8%
5	#0, 0%	
	moeilijk	
n.v.t.	#0, 0%	
geen antwoord	#3	13%
n=24		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?

Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk

nooit	#3	13%
soms/zelden	#6	25%
af en toe	#8	33%
regelmatig	#2	8%
vaak	#1	4%
zeer vaak	#1	4%
altijd	#0	0%
geen antwoord	#3	13%

n=24

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?

Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg

nooit	#4	17%
soms/zelden	#7	29%
af en toe	#6	25%
regelmatig	#1	4%
vaak	#2	8%
zeer vaak	#1	4%
altijd	#0	0%
geen antwoord	#3	13%

n=24

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?

Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij

nooit	#5	21%
soms/zelden	#10	42%
af en toe	#2	8%
regelmatig	#1	4%
vaak	#2	8%
zeer vaak	#1	4%
altijd	#0	0%
geen antwoord	#3	13%

n=24

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?		
Ik voel me vermoeid als ik 's morgen opsta en er weer een werkdag voor me ligt		
nooit	#5	21%
soms/zelden	#10	42%
af en toe	#3	13%
regelmatig	#1	4%
vaak	#1	4%
zeer vaak	#1	4%
altijd	#0	0%
geen antwoord	#3	13%
n=24		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?		
Ik weet de problemen in mijn werk goed op te lossen		
nooit	#2	8%
soms/zelden	#0	0%
af en toe	#1	4%
regelmatig	#6	25%
vaak	#7	29%
zeer vaak	#3	13%
altijd	#2	8%
geen antwoord	#3	13%
n=24		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?		
Ik voel me 'opgebrand' door mijn werk		
nooit	#5	21%
soms/zelden	#9	38%
af en toe	#3	13%
regelmatig	#1	4%
vaak	#2	8%
zeer vaak	#1	4%
altijd	#0	0%
geen antwoord	#3	13%
n=24		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart? Ik heb het gevoel dat ik met mijn werk een positieve bijdrage lever aan het functioneren van de organisatie.		
nooit	#2	8%
soms/zelden	#1	4%
af en toe	#2	8%
regelmatig	#4	17%
vaak	#7	29%
zeer vaak	#3	13%
altijd	#1	4%
geen antwoord	#4	17%
n=24		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart? Ik merk dat ik teveel afstand heb gekregen van mijn werk		
Nooit	#9	38%
soms/zelden	#9	38%
af en toe	#1	4%
regelmatig	#1	4%
vaak	#1	4%
zeer vaak	#0	0%
altijd	#0	0%
geen antwoord	#3	13%
n=24		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart? Ik ben niet meer zo enthousiast als vroeger over mijn werk		
nooit	#8	33%
soms/zelden	#6	25%
af en toe	#6	25%
regelmatig	#1	4%
vaak	#0	0%
zeer vaak	#0	0%
altijd	#0	0%
geen antwoord	#3	13%
n=24		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?	
Ik vind dat ik mijn werk goed doe	
nooit	#1 4%
soms/zelden	#0, 0%
af en toe	#2 8%
regelmatig	#5 21%
vaak	#7 29%
zeer vaak	#5 21%
altijd	#1 4%
geen antwoord	#3 13%
n=24	

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?	
Als ik op mijn werk iets afrond vrolijkt mij dat op	
nooit	#1 4%
soms/zelden	#0, 0%
af en toe	#1 4%
regelmatig	#5 21%
vaak	#6 25%
zeer vaak	#4 17%
altijd	#4 17%
geen antwoord	#3 13%
n=24	

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?	
Ik heb in deze baan veel waardevolle dingen bereikt	
nooit	#0, 0%
soms/zelden	#0, 0%
af en toe	#3 13%
regelmatig	#6 25%
vaak	#5 21%
zeer vaak	#5 21%
altijd	#1 4%
geen antwoord	#4 17%
n=24	

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?		
Ik wil gewoon mijn werk doen zonder te worden gestoord		
nooit	#1	4%
soms/zelden	#3	13%
af en toe	#10	42%
regelmatig	#3	13%
vaak	#3	13%
zeer vaak	#0	0%
altijd	#1	4%
geen antwoord	#3	13%
n=24		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?		
Ik ben cynischer geworden over de effecten van mijn werk		
nooit	#5	21%
soms/zelden	#4	17%
af en toe	#7	29%
regelmatig	#3	13%
vaak	#0	0%
zeer vaak	#1	4%
altijd	#0	0%
geen antwoord	#4	17%
n=24		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?		
Ik twijfel aan het nut van mijn werk		
nooit	#8	33%
soms/zelden	#8	33%
af en toe	#3	13%
regelmatig	#1	4%
vaak	#1	4%
zeer vaak	#0	0%
altijd	#0	0%
geen antwoord	#3	13%
n=24		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart? Op mijn werk blaak ik van zelfvertrouwen	
nooit	#1 4%
soms/zelden	#3 13%
af en toe	#7 29%
regelmatig	#3 13%
vaak	#4 17%
zeer vaak	#2 8%
altijd	#1 4%
geen antwoord	#3 13%
n=24	

Heeft u het idee dat er voldoende aandacht wordt besteed, vanuit de opleiding, over burnout en stress, de preventie, behandeling of de signalen hiervan?	
vanuit de opleiding is er voldoende aandac...	#1 4%
er is te weinig aandacht vanuit de opleidi...	#20 83%
geen mening	#3 13%
geen antwoord	#0, 0%
n=24	

Bijlage 14

Enquêteresultaten onder afgestudeerde hulpverleners

Wat is uw vooropleiding		
Maatschappelijk werk en dienstverlening	#10	50%
Sociaal pedagogisch hulpverlener	#8	40%
Sociaal pedagogisch werker	#0, 0%	
anders nl	#1	5%
geen antwoord	#1	5%
n=20		

In welk (school)jaar bent u afgestudeerd?		
2002-2003	#1	5%
2003-2004	#2	10%
2004-2005	#2	10%
2005-2006	#3	15%
2006-2007	#6	30%
2007-2008	#3	15%
geen antwoord	#3	15%
n=20		

Kunt u aangeven hoelang u op dit moment werkzaam bent binnen de hulpverlening?		
korter dan 1 jaar	#2	10%
1 tot 2 jaar	#4	20%
2 tot 5 jaar	#9	45%
5 jaar of langer	#5	25%
geen antwoord	#0, 0%	
n=20		

Bent u naast uw werk, op dit moment bezig met een andere opleiding?		
nee	#15	75%
ja, nl	#5	25%
geen antwoord	#0, 0%	
n=20		

Hoeveel uur per week werkt u?		
minder dan 20 uur per week	#4	20%
tussen de 20 en 30 uur per week	#9	45%
meer dan 30 uur per week	#7	35%
geen antwoord	#0, 0%	
n=20		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart? Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk		
nooit	#6	30%
soms/zelden	#6	30%
af en toe	#7	35%
regelmatig	#0, 0%	
vaak	#1	5%
zeer vaak	#0, 0%	
altijd	#0, 0%	
geen antwoord	#0, 0%	
n=20		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart? Ik voel me vermoeid als ik 's morgen opsta en er weer een werkdag voor me ligt		
nooit	#3	15%
soms/zelden	#11	55%
af en toe	#5	25%
regelmatig	#1	5%
vaak	#0, 0%	
zeer vaak	#0, 0%	
altijd	#0, 0%	
geen antwoord	#0, 0%	
n=20		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart? Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg		
nooit	#3	15%
soms/zelden	#7	35%
af en toe	#7	35%
regelmatig	#3	15%
vaak	#0, 0%	
zeer vaak	#0, 0%	
altijd	#0, 0%	
geen antwoord	#0, 0%	
n=20		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart? Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij		
nooit	#4	20%
soms/zelden	#7	35%
af en toe	#7	35%
regelmatig	#2	10%
vaak	#0, 0%	
zeer vaak	#0, 0%	
altijd	#0, 0%	
geen antwoord	#0, 0%	

<i>n=20</i>	
Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart? Ik weet de problemen in mijn werk goed op te lossen	
nooit	#0, 0%
soms/zelden	#0, 0%
af en toe	#0, 0%
regelmatig	#3 15%
vaak	#10 50%
zeer vaak	#7 35%
altijd	#0, 0%
geen antwoord	#0, 0%
<i>n=20</i>	

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart? Ik voel me 'opgebrand' door mijn werk	
nooit	#7 35%
soms/zelden	#12 60%
af en toe	#1 5%
regelmatig	#0, 0%
vaak	#0, 0%
zeer vaak	#0, 0%
altijd	#0, 0%
geen antwoord	#0, 0%
<i>n=20</i>	

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart? Ik heb het gevoel dat ik met mijn werk een positieve bijdrage lever aan het functioneren van de organisatie.	
nooit	#0, 0%
soms/zelden	#1 5%
af en toe	#3 15%
regelmatig	#5 25%
vaak	#6 30%
zeer vaak	#3 15%
altijd	#2 10%
geen antwoord	#0, 0%
<i>n=20</i>	

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart? Ik merk dat ik teveel afstand heb gekregen van mijn werk		
nooit	#5	25%
soms/zelden	#8	40%
af en toe	#5	25%
regelmatig	#2	10%
vaak	#0	0%
zeer vaak	#0	0%
altijd	#0	0%
geen antwoord	#0	0%
n=20		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart? Ik ben niet meer zo enthousiast als vroeger over mijn werk		
nooit	#2	10%
soms/zelden	#7	35%
af en toe	#6	30%
regelmatig	#5	25%
vaak	#0	0%
zeer vaak	#0	0%
altijd	#0	0%
geen antwoord	#0	0%
n=20		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart? Ik vind dat ik mijn werk goed doe		
nooit	#0	0%
soms/zelden	#0	0%
af en toe	#1	5%
regelmatig	#6	30%
vaak	#7	35%
zeer vaak	#4	20%
altijd	#2	10%
geen antwoord	#0	0%
n=20		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?	
Als ik op mijn werk iets afrond vrolijk mij dat op	
nooit	#0, 0%
soms/zelden	#0, 0%
af en toe	#2 10%
regelmatig	#5 25%
vaak	#7 35%
zeer vaak	#3 15%
altijd	#2 10%
geen antwoord	#1 5%
n=20	

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?	
Ik heb in deze baan veel waardevolle dingen bereikt	
nooit	#0, 0%
soms/zelden	#0, 0%
af en toe	#2 10%
regelmatig	#5 25%
vaak	#9 45%
zeer vaak	#3 15%
altijd	#1 5%
geen antwoord	#0, 0%
n=20	

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?	
Ik wil gewoon mijn werk doen zonder te worden gestoord	
nooit	#1 5%
soms/zelden	#6 30%
af en toe	#9 45%
regelmatig	#0, 0%
vaak	#3 15%
zeer vaak	#1 5%
altijd	#0, 0%
geen antwoord	#0, 0%
n=20	

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?		
Ik ben cynischer geworden over de effecten van mijn werk		
nooit	#5	25%
soms/zelden	#6	30%
af en toe	#8	40%
regelmatig	#0, 0%	
vaak	#1	5%
zeer vaak	#0, 0%	
altijd	#0, 0%	
geen antwoord	#0, 0%	
n=20		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?		
Ik twijfel aan het nut van mijn werk		
nooit	#5	25%
soms/zelden	#6	30%
af en toe	#9	45%
regelmatig	#0, 0%	
vaak	#0, 0%	
zeer vaak	#0, 0%	
altijd	#0, 0%	
geen antwoord	#0, 0%	
n=20		

Hieronder staan een aantal stellingen die betrekking hebben op diverse signalen van burnout. Zou u kunnen aangeven hoe u de stelling ervaart?		
Op mijn werk blaak ik van zelfvertrouwen		
nooit	#1	5%
soms/zelden	#3	15%
af en toe	#2	10%
regelmatig	#6	30%
vaak	#6	30%
zeer vaak	#0, 0%	
altijd	#2	10%
geen antwoord	#0, 0%	
n=20		

Heeft u het idee dat er voldoende aandacht wordt besteed, vanuit uw werk over burnout en stress, de preventie, behandeling of de signalen hiervan?		
vanuit mijn werk is er voldoende aandacht ...	#10	50%
er is te weinig aandacht vanuit mijn werk ...	#9	45%
geen mening	#1	5%
geen antwoord	#0, 0%	
n=20		