



Universiteit Utrecht

Ipse
de Bruggen

Burnout en emotionele intelligentie bij woonbegeleiders van individuen met een verstandelijke beperking en ernstig probleemgedrag

| | |
|-----------------|--|
| Naam: | A. C. Veenstra, BSc |
| Docent: | dr. J. C. H. Douma |
| 2° beoordelaar: | dr. A. Wijnroks |
| Instelling: | Universiteit Utrecht & Ipse De Bruggen |
| Master: | Orthopedagogiek |
| Werkveld: | Gehandicaptenzorg |
| Datum: | Juli 2009 |

ABSTRACT

Background: Working with individuals with an intellectual disability and serious behavior problems can be very stressful. People who work with these clients have a heightened risk of developing burnout. Research has shown that high emotional intelligence (EQ) relates to experiencing less burnout symptoms. Having a high EQ can thus be important to nurses and to the organization. EQ can be trained, so that absenteeism and job changes as a result of experiencing burnout symptoms can be prevented.

Aim: The aim of this study was to examine which factors are related to experiencing burnout symptoms and having a high EQ.

Method: 51 nurses working with individuals with an intellectual disability and serious behavior problems participated in this study. Independent t-tests and Spearman bivariate correlation analyses were used to examine the relationships between burnout (measured by UBOS) and gender, age, educational level, size of the working-week, number of months working and emotional intelligence (measured by Bar-On EQ-i). The same analyses were used to examine the relationships between emotional intelligence and the above mentioned factors.

Results: Results have shown that gender and the size of a working-week were related to the personal accomplishment dimension of burnout. Age, educational level and the number of months working were not related to burnout. EQ-total and some of the EQ-scales correlated with (one of) the burnout dimensions. Results have also shown a significant relationship between gender, age and the size of a working-week, and some of the EQ-scales. Educational level and the number of months working were not related to EQ-total or one of the EQ-scales.

Conclusions: There are several factors of importance in experiencing burnout symptoms. EQ is one of the most important, because it is the only variable that can be changed. The correlations found between gender, age and the size of a working-week, and EQ, were mostly moderate. These results implicate that the EQ-training doesn't need adjustments for different groups of nurses. On the other hand would it be useful to slightly emphasize the EQ-scales Stressmanagement and General Mood differently for men and women, older and younger nurses and nurses who work few and many hours a week.

Key words: Behavior problems; burnout; emotional intelligence; intellectual disability; nurses.

INLEIDING

Binnen de gehandicaptenzorg is de laatste decennia veel onderzoek gedaan naar het werken met cliënten met ernstige gedragsproblematiek. Deze werkzaamheden kunnen als zeer stressvol worden ervaren (Bersani & Heifetz, 1985; Bromley & Emerson, 1995; Cordes & Dougherty, 1993; Corrigan, 1993; Hastings, 2002; Hastings & Brown, 2002; Jenkins, Rose & Lovell, 1997). Doordat het probleemgedrag grotendeels onbeïnvloedbaar is en een chronisch karakter heeft (Bersani & Heifetz, 1985; Bromley & Emerson, 1995), heeft het werken met deze cliënten vaak een grote impact op het emotioneel welzijn van het personeel (Bromley & Emerson, 1995; Corrigan, 1993; Jenkins et al., 1997).

Het omgaan met gedragsproblematiek bij mensen met een verstandelijke beperking vereist een professionele houding, waarin personeel de oorzaken van het gedrag weet te vinden en er adequaat mee weet om te gaan. Uit onderzoek is echter gebleken dat de overtuigingen over de oorzaken van het gedrag vaak niet correct zijn door bijvoorbeeld een gebrek aan kennis (Hastings & Brown, 2002), waardoor personeel emotioneel negatief reageert op het gedrag van de cliënt (Bromley & Emerson, 1995; Hastings, 2002; Hastings & Brown, 2002; Mitchell & Hastings, 2001; Rose, Home, Rose & Hastings, 2004). Uit onderzoek is gebleken dat een toename in emotionele reacties op het gedrag van cliënten een significantie voorspeller is van een recept voor antidepressiva en antipsychotica (Bromley & Emerson, 1995).

Belangrijke stressoren op de werkvloer, naast het ernstige probleemgedrag, zijn onder andere: het niet eens zijn met de gebruikte gedragstherapieën (Corrigan, 1993), gebrek aan controle over werkzaamheden (Blumenthal, Lavender & Hewson, 1998; Corrigan, 1993), onduidelijkheid over beroepsrol (Blumenthal et al., 1998; Leiter & Maslach, 1988; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Schaufeli & Van Dierendonck, 2000), gebrek aan ondersteuning van collega's en/of managers (Devereux, Hastings, Noone, Firth & Totsika, 2009; Jenkins et al., 1997; Parker & Kulik, 1995) en een laag salaris (Bersani & Heifetz, 1985; Bordieri & Peterson, 1988; George & Baumeister, 1981). Al deze stressoren kunnen uitmonden in verzuim, het kiezen voor een andere baan en/of het ontwikkelen van een burnout (Bakker, Demerouti, De Boer & Schaufeli, 2003; Cordes & Dougherty, 1993; Leiter & Maslach, 1988; Maslach et al., 2001; Parker & Kulik, 1995).

Het ontwikkelen van een burnout lijkt vaker in “mensenwerk” voor te komen dan in andere sectoren, doordat het werk gekenmerkt wordt door intensief contact met anderen die vaak problemen hebben en daardoor veel aandacht en energie opeisen van de werknemers. In

deze contactuele beroepen is er vaak sprake van een verstrengeling van persoon en werk (Schaufeli & Van Dierendonck, 2000). Een burnout wordt gedefinieerd als een psychologische stoornis als reactie op chronische interpersoonlijke stressoren op het werk. Burnout is een driedimensioneel construct, en omvat emotionele uitputting (EU; het gevoel helemaal “op” of “leeg” te zijn ten gevolge van het werk), depersonalisatie (DP; een onpersoonlijke, onverschillige, negatieve en cynische houding ten opzichte van de mensen waarmee men dagelijks werkt), en een gevoel van persoonlijke bekwaamheid (PB; in hoeverre men zich in staat voelt om het werk goed te doen) welke vermindert bij een (ontwikkeling van een) burnout (Maslach et al., 2002; Schaufeli & Van Dierendonck, 2000).

Wanneer een werknemer een burnout heeft ontwikkeld, kan dit verschillende gevolgen voor zichzelf en zijn of haar omgeving hebben (zie voor overzicht Maslach et al., 2001). Zo heeft de werknemer een verminderd emotioneel en lichamelijk welzijn (Bromley & Emerson, 1995; Corrigan, 1993; Jackson & Maslach, 1982; Jenkins et al., 1997). Ook voor familie van de werknemer heeft een burnout gevolgen. Uit onderzoek is gebleken dat werknemers die stress ervaren vaker boos zijn, minder tijd doorbrengen met het gezin en/of de familie, minder betrokken zijn bij gezinsgebeuren en onbevredigende huwelijken hebben (Jackson & Maslach, 1982). Ook de kwaliteit van zorg voor cliënten heeft te lijden onder personeel met een burnout (Carr, O'Reilly, Walsh & McEvoy, 2007; Taunton, Kleinbeck, Stafford, Woods & Bott, 1994), doordat de cliënt minder positief benaderd wordt (Bromley & Emerson, 1995; Hastings, 2002; Hastings & Brown, 2002; Mitchell & Hastings, 2001; Rose et al., 2004) en het personeel minder betrokken is bij de cliënten (Leiter & Maslach, 1988). Daarnaast ondervindt de organisatie hinder van werknemers met een burnout. Zo vermindert de productiviteit van de werknemers (Parker & Kulik, 1995), vermindert de betrokkenheid bij de organisatie (Leiter & Maslach, 1988), is er veel ziekteverzuim (Parker & Kulik, 1995), is er een hoger personeelsverloop (Carr et al., 2007; Rose et al., 2004) en worden door al deze gevolgen veel extra kosten gemaakt (Taunton et al., 1994; Westman & Etzion, 2001). Ten slotte zorgt verzuim wegens werkgerelateerde klachten voor een verhoogde werkdruk bij collega's (Taunton et al., 1994), waardoor collega's een verhoogd risico hebben ook een burnout te ontwikkelen.

Niet elke werknemer heeft hetzelfde risico een burnout te ontwikkelen, ondanks dat ze allemaal dezelfde stressoren op de werkvloer ervaren. Persoonlijke kenmerken zijn hierbij van groot belang (zie voor overzicht: Cordes & Dougherty, 1993; Maslach et al., 2001). Uit onderzoek is gebleken dat leeftijd gerelateerd is aan burnout, echter is de richting van de samenhang (positief of negatief) verschillend gebleken. Bersani en Heifetz (1985) en Maslach

en collega's (2001) vonden dat met name jongere werknemers in de zorg risico lopen op het ontwikkelen van een burnout. Schaufeli en Van Dierendonck (2000) vonden echter het tegenovergestelde. Leeftijd bleek in hun onderzoek positief samen te hangen met de gemiddelde score op emotionele uitputting, waarbij oudere werknemers dus meer emotionele uitputting bleken te ervaren dan jongere collega's. Daarnaast blijkt ook uit ditzelfde onderzoek dat oudere werknemers gemiddeld hogere gevoelens van persoonlijke bekwaamheid ervaren (Schaufeli & Van Dierendonck, 2000). Ook tussen het opleidingsniveau van personeel en burnout zijn verschillende resultaten gevonden in de samenhang (Corrigan, 1993; Maslach et al., 2001). Wat betreft sekse zijn er wel verschillen gevonden op de drie dimensies. Zo scoren mannen significant hoger op DP en PB dan hun vrouwelijke collega's (Schaufeli & Van Dierendonck, 2000). Bersani & Heifetz (1985) vonden in hun onderzoek dat werknemers die langer op een positie werkzaam zijn, minder stress en meer bevrediging ervaren van hun werk. Schaufeli en Van Dierendonck (2000) vonden echter in hun onderzoek dat werkervaring positief samenhangt met het ervaren van emotionele uitputting, wat betekent dat werknemers die langer op een positie werkzaam zijn meer gevoelens ervaren helemaal "op" of "leeg" te zijn ten gevolge van het werk. Een verklaring voor dit verschil in resultaten kan het verschil in steekproef zijn. Bersani & Heifetz (1985) hadden slechts werknemers binnen de gehandicaptenzorg opgenomen in hun steekproef, terwijl Schaufeli en Van Dierendonck (2000) naast deze sector ook andere sectoren uit de zorg opgenomen hadden in hun steekproef. Ook is uit onderzoek gebleken dat het aantal aanstellingsuren positief samenhangt met emotionele uitputting en gevoelens van depersonalisatie, en negatief met persoonlijke bekwaamheid (Schaufeli & Van Dierendonck, 2000). Werknemers die meer uur per week werken ervaren dus meer burnoutklachten in vergelijking tot collega's die minder uur per week werken.

Ook de emotionele intelligentie van een werknemer is een factor dat samenhangt met burnout. Iemand met een hoge emotionele intelligentie heeft minder risico een burnout te ontwikkelen dan iemand met een lage emotionele intelligentie (Gerits, Derksen, & Verbruggen, 2002, in Gerits, 2003; Gerits, Derksen & Verbruggen, 2004; Gerits, Derksen, Verbruggen & Katzko, 2005; Gohm, Corser & Dalsky, 2005; Mikolajczak, Menil & Luminet, 2007; Montes-Berges & Augusto, 2007; Slaski & Cartwright, 2002). Emotionele intelligentie is de mogelijkheid om gevoelens en emoties van zichzelf en van anderen te volgen, ze van elkaar te onderscheiden en deze informatie te gebruiken om eigen denken en handelingen te sturen (Salovey & Mayer, 1990). Deze definitie is later uitgebreid tot emotionele, persoonlijke, sociale en overlevingsdimensies van intelligentie die vaak belangrijker zijn voor

dagelijks functioneren dan de meer traditionele cognitieve aspecten van intelligentie. Emotionele intelligentie is vanuit dit perspectief gedefinieerd als het begrijpen van zichzelf en van anderen, betrekking hebben op anderen, en aanpassen aan en omgaan met de directe omgeving om zo meer succesvol te zijn in het omgaan met eisen uit de omgeving (Bar-On, 1997). Deze vaardigheden kunnen gemeten worden aan de hand van emotionele quotiënten (EQ). Het hebben van deze vaardigheden kan succes voorspellen, doordat emotionele intelligentie weerspiegelt hoe iemand zijn kennis toepast in een directe situatie (Bar-On, 1997). Het hebben van een hoge emotionele intelligentie hangt dan ook samen met prestaties en succes in het leven en op de werkvloer (Jaeger, 2003; Law, Wong & Song, 2004; Liff, 2003; Mandell & Pherwani, 2003; Mayer & Cobb, 2000; Romanelli, Cain & Smith, 2006; Slaski & Cartwright, 2002; Yip & Martin, 2006) en met psychologisch welzijn (Dawda & Hart, 2000). Een lage emotionele intelligentie hangt daardoor samen met het ervaren van weinig succes, minder goed om kunnen gaan met stressfactoren en met het ontwikkelen van een burnout (Gerits et al., 2002, in Gerits, 2003; Gerits et al., 2004; Gerits et al., 2005; Gohm et al., 2005; Mikolajczak et al., 2007; Montes-Berges & Augusto, 2007; Slaski & Cartwright, 2002).

De factoren die samenhangen met burnout, zoals sekse en leeftijd, zijn niet te beïnvloeden. Uit onderzoek is gebleken dat emotionele intelligentie wel te beïnvloeden is door middel van training (Ayoko, Calan & Härtel, 2008; Gerits et al., 2004; Jaeger, 2003). Dit geeft handvatten voor organisaties om het verzuim en personeelsverloop terug te dringen, aangezien een verhoogde emotionele intelligentie de risico's op het ontwikkelen van een burnout terugdringt. Wat hierbij wel van belang is, zijn de persoonlijke factoren die met emotionele intelligentie samenhangen. Niet elke werknemer zal gebaat zijn bij dezelfde training, vanwege de persoonlijke verschillen in emotionele intelligentie.

Uit onderzoek is gebleken dat vrouwen en mannen niet verschillen in hun totale EQ (Bar-On, 1997; Bracket & Mayer, 2003; Gerits et al., 2004), hoewel andere onderzoeken concludeerden dat vrouwen een hoger totaal EQ hebben dan mannen (Mandell & Pherwani, 2003; Mayer, Caruso & Salovey, 1999). Redenen hiervoor kunnen zijn het hanteren van een andere definitie en het gebruiken van een ander instrument. Wel is er bewijs gevonden voor sekseverschillen op de subschalen van de Bar-On EQ-i (Bar-On, 1997), die emotionele intelligentie meet. Zo heeft mannelijk personeel in de gehandicaptenzorg hogere intrapersoonlijke en stressmanagement scores, terwijl vrouwen betere interpersoonlijke vaardigheden tonen dan mannen (Bar-On, 1997; Gerits et al., 2004). Er is slechts beperkt onderzoek gedaan naar de samenhang van leeftijd en emotionele intelligentie. Mayer en

collega's (1999) vonden dat volwassenen hoger scoren op emotionele intelligentie dan adolescenten, waaruit geconcludeerd wordt dat de vaardigheden ontwikkeld worden door het opdoen van ervaring. Hieruit zou kunnen worden opgemaakt dat een werknemer die lang in dienstverband is, en daardoor veel ervaring heeft, een hogere emotionele intelligentie heeft dan collega's die een korter dienstverband hebben.

Onbekend is echter nog hoe de mate van burnout en emotionele intelligentie er uitziet bij woonbegeleiders van individuen met een verstandelijke beperking en ernstig probleemgedrag. Ook is uit de literatuur gebleken dat er veel tegenstrijdige informatie is over de samenhang tussen persoons- en werkgerelateerde factoren en burnout. Ditzelfde geldt ook voor de samenhang tussen persoons- en werkgerelateerde factoren en emotionele intelligentie. In dit onderzoek zal daarom gekeken worden naar de factoren die met burnout samenhangen bij woonbegeleiders in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en ernstig probleemgedrag, namelijk sekse, leeftijd, opleidingsniveau, mate van dienstverband (aantal uur per week), duur van dienstverband (aantal maanden werkzaam) en emotionele intelligentie. Vervolgens zal gekeken worden welke van deze factoren samenhangen met emotionele intelligentie, zodat er handvatten ontstaan om een gerichte training van emotionele intelligentie te ontwikkelen.

METHODE

Participanten

De respondenten van dit onderzoek waren allen werkzaam binnen de woningen van de specialistische afdeling van een residentiële instelling voor mensen met een verstandelijke beperking. Binnen deze afdeling wonen cliënten met een verstandelijke beperking en ernstig probleemgedrag (d.w.z. zelfverwondend, agressief en/of destructief gedrag), die allen een intensieve begeleidingshulpvraag hebben.

De respondenten waren via teamvergaderingen benaderd om deel te nemen aan dit onderzoek. Door de teams persoonlijk te benaderen was getracht enthousiasme over deelname te creëren door het nut van het onderzoek te benadrukken. Vervolgens was een brief naar alle teams gestuurd waarin het onderzoek nogmaals toegelicht werd, waarna de vragenlijsten zijn uitgedeeld aan de teams. Het personeel kreeg vier weken de tijd om de vragenlijsten in te leveren, dit kon zowel persoonlijk als via een postvak om de privacy van de respondenten te garanderen. Op elke vragenlijst was vooraf een respondentnummer geschreven, zodat de

respondent met dat nummer zijn of haar resultaten op de Bar-On EQ-i kon opvragen. Dit was aangeboden om personeel extra te motiveren voor deelname aan het onderzoek.

Van de 170 uitgedeelde vragenlijsten waren 59 vragenlijsten ingevuld terug gekomen (responspercentage: 36,4). Deze vragenlijsten zijn vervolgens geselecteerd op basis van mate en duur van het dienstverband. De geselecteerde respondenten werkten minstens 18 uur per week (50%) en zijn minstens een half jaar werkzaam op hun huidige werkplaats (woning). Op deze manier nemen enkel respondenten deel aan dit onderzoek die minstens de helft van hun werkweek op de groep staan en al gewend zijn aan het werken op die groep. Daarnaast is een selectie geweest op basis van valide emotionele intelligentiescores (positieve en negatieve impressieschaal, interne consistentie, ontbrekende itemscores; zie uitleg bij het instrument). Van de 59 begeleiders die hun vragenlijsten hebben ingeleverd, zijn er uiteindelijk 51 (86,4%) geselecteerd die aan bovenstaande inclusiecriteria voldeden. 2 respondenten zijn afgefallen omdat zij minder dan 18 uur per week werkten. 1 van hen had daarnaast ook een te hoge score (meer dan 2 standaarddeviaties van het gemiddelde) op de Positieve Impressie schaal. Daarnaast hadden ook 2 andere respondenten een te hoge score op deze schaal, en 3 anderen scoorden te hoog (meer dan 2 standaarddeviaties van het gemiddelde) op de Negatieve Impressie schaal. Ten slotte is er nog 1 respondent afgefallen vanwege een te hoge score (meer dan 12) op de Inconsistentie Index.

Er deden 17 mannen (33,3%) en 33 vrouwen (64,7%) mee aan het onderzoek, van één participant is de sekse onbekend (2,0%). De gemiddelde leeftijd was 31,6 jaar, met leeftijden variërend tussen de 18 en 54 jaar. Er waren 37 respondenten met een opleidingsniveau van MBO of lager (MAVO/VMBO, LBO) (72,5%), 14 respondenten hadden een opleidingsniveau van HAVO of hoger (VWO/Atheneum/Gymnasium, HBO, WO) (27,5%). De mate van dienstverband was gemiddeld 30,9 uur per week, waarbij de respondenten tussen de 20 uur en 36 uur per week werkten. De grootste groep werkten 32 tot 36 uur per week (68,7%). De participanten werkten gemiddeld 35,5 maanden op de woning, waarbij de duur varieerde tussen 6 maanden en 240 maanden. De meeste respondenten werkten 6 tot 24 maanden op hun huidige groep (49,1%).

Meetinstrumenten

Begeleiderskenmerken

In deze vragenlijst worden de algemene gegevens als sekse (man/vrouw), leeftijd (in jaren), opleidingsniveau (MAVO/VMBO, HAVO, VWO, LBO, MBO, HBO en WO), de

mate van dienstverband (uur per week) en de duur van dienstverband (aantal jaar en maanden op huidige woning) gevraagd.

Bar-On Emotional Quotient Inventory (Bar-On EQ-i)

De Bar-On EQ-i is gebruikt om emotionele intelligentie te meten (Bar-On, 1997). De Nederlandse versie is ontwikkeld door Derksen, Jeuken en Klein Herenbrink (1998). De EQ-i bevat 15 subschalen die zijn onderverdeeld in 5 domeinen: Intrapersoonlijke Vaardigheden (5 subschalen), Interpersoonlijke Vaardigheden (3 subschalen), Aanpassingsvermogen (3 subschalen), Stressmanagement Vaardigheden (2 subschalen) en Algemene Stemming (2 subschalen).

Het Intrapersoonlijke domein (40 items) heeft de volgende subschalen: Zelfbeeld (9 items), Emotioneel Zelfbewustzijn (8 items), Assertiviteit (7 items), Onafhankelijkheid (7 items) en Zelfactualisatie (9 items). Hoge scores op dit domein indiceren individuen die in contact staan met hun gevoelens, zich goed voelen over zichzelf, en een positief idee hebben over wat ze in hun leven doen. Deze mensen hebben de vaardigheid hun gevoelens te kunnen uiten, en ze zijn onafhankelijk, sterk en zelfverzekerd in het overbrengen van hun ideeën en overtuigingen.

Het Interpersoonlijke domein (24 items) heeft de volgende subschalen: Empathie (8 items), Sociale Verantwoordelijkheid (10 items) en Interpersoonlijke Relaties (11 items). Hoge scores op dit domein indiceren verantwoordelijke en betrouwbare individuen met goede sociale vaardigheden. Deze mensen functioneren goed in posities die interacties met anderen en teamwerk behoeven.

Het Aanpassingsvermogen domein (26 items) laat zien hoe succesvol iemand is in het omgaan met omgevingseisen door effectief te handelen en om te gaan met problematische situaties. De subschalen zijn Realiteit Testen (10 items), Flexibiliteit (8 items) en Probleem Oplossen (8 items). Hoge scores op dit domein identificeren mensen die in het algemeen flexibel, realistisch, effectief in het begrijpen van problematische situaties en competent in het komen tot adequate oplossingen zijn. Hoge scores indiceren mensen die over het algemeen goede manieren vinden om om te gaan met alledaagse moeilijkheden. Aanpassingsvermogen is niet alleen een waardevolle vaardigheid op zichzelf voor het dagelijks leven en functioneren, maar mensen met hoge scores op deze schaal kunnen een substantiële bijdrage geven op de werkplek.

Het Stressmanagement domein (18 items) bestaat uit de subschalen Stresstolerantie (9 items) en Impulscontrole (9 items). Mensen met hoge scores op dit domein kunnen stress

weerstaan zonder de controle te verliezen of eraan onderdoor te gaan. Zij zijn over het algemeen kalm, zelden impulsief en werken goed onder druk. Mensen met hoge scores kunnen omgaan met taken die stressvol of angstig zijn of een element van gevaar bezitten. Stressmanagement vaardigheden zijn belangrijk voor mensen die aan het front werken, zoals politie agenten, brandweermensen, eerste hulp medische staf, sociale werknemers en soldaten.

Het Algemene Stemming domein (17 items) bestaat uit de subschalen Vrolijkheid (9 items) en Optimisme (8 items). Dit domein meet iemands vaardigheid om van het leven te genieten, voor uit te kijken naar de toekomst en het algemene gevoel van tevredenheid. Hoge scores indiceren meestal vrolijke, positieve, hoopvolle en optimistische individuen die weten hoe ze van het leven moeten genieten. Naast dat het een essentieel element is in het omgaan met anderen, is deze vaardigheid een belangrijk onderdeel in het oplossen van problemen en tolerantie van stress. Individuen die hoog scores op dit domein zorgen voor een stimulerende en positieve atmosfeer op de werkplek (Bar-On, 1997).

Naast de 5 domeinen heeft de Bar-On EQ-i 2 subschalen om te positieve of te negatieve representaties van de respondenten te ontdekken, namelijk de Positieve Impressie (8 items) en de Negatieve Impressie schaal (7 items). Resultaten op deze schalen geven de impressie van hoe de respondent zichzelf ziet weer, zowel positief als negatief. Een score hoger of lager dan 2 standaarddeviaties van het gemiddelde (van de normgroep) betekent dat iemand te positief of te negatief is geweest in het beantwoorden van de items. Deze vragenlijst wordt dan als invalide ingevuld beschouwd. Daarnaast bestaat de vragenlijst uit een Inconsistentie Index die tevens dient om invalide ingevulde vragenlijsten uit te sluiten. Deze Index berekent het verschil tussen 10 verschillende itemparen. Deze 10 verschillen worden bij elkaar opgeteld, en de som mag niet boven de score van 12 uit komen. Als de score hoger is dan 12, betekent dat de respondent niet consistent is geweest in het beantwoorden van de items en niet kan worden meegenomen in het onderzoek. Ook is het laatste item van de vragenlijst een controle op de validiteit van de beantwoorde items (“Ik antwoordde open en eerlijk op de bovenstaande beweringen.”). Een antwoord van “1” (“Heel zelden of niet op mij van toepassing”) of “2” (“Zelden of mij van toepassing”) wordt beschouwd als invalide.

Ten slotte wordt het totaal EQ als invalide beschouwd als er meer dan 6% van de items niet of incorrect zijn ingevuld. Een domeinscore wordt als invalide beschouwd als er meer dan 3 items niet of incorrect zijn ingevuld. Een subschaalscore wordt als invalide beschouwd als er meer dan 1 item bij een subschaal van 7 of 8 items, meer dan 2 items bij een subschaal van 9 of 10 items, of meer dan 3 items bij een subschaal van 11 items niet of incorrect zijn ingevuld (Bar-On, 1997).

De Bar-On EQ-i bevat derhalve 133 items die allen met behulp van een vijfpuntsschaal beantwoord moeten worden, variërend van 1 (“heel zelden of niet op mij van toepassing”) tot 5 (“heel vaak op mij van toepassing of op mij van toepassing”). Een voorbeeld van een item is: “Ik ben me ervan bewust hoe ik me voel”. Het invullen van deze vragenlijst duurt gemiddeld 20 tot 30 minuten.

Omdat een aantal items meetellen voor de positieve en negatieve impressie schalen en het laatste item niet meetelt in de totaalscore, worden totaal 117 items gebruikt voor de subschalen en de domeinen. Van deze 117 items worden echter 13 items dubbel gebruikt, zowel binnen hetzelfde domein als bij verschillende domeinen. Met name het Interpersoonlijk domein bevat veel items die dubbel gebruikt worden, namelijk 8. Hiervan worden er 5 dubbel gebruikt in verschillende subschalen van hetzelfde domein, en 3 worden ook bij andere domeinen gebruikt. Dit houdt in dat de verschillende subschalen en domeinen voor een deel met elkaar overeenkomen.

De factoriële validiteit van de schaal is goed, wat het construct emotionele intelligentie bevestigt. Uit onderzoek van Bar-On (1997) blijkt dat ook de interne consistentie, ondanks het dubbel gebruik van meerdere items, goed is: de Cronbach's Alpha's van de vijftien subschalen variëren van .69 tot .86. Het huidige onderzoek bevestigt de goede interne consistentie van de Bar-On EQ-i: de Cronbach's Alpha's van het EQ-totaal en de 5 domeinen variëren van .73 tot .95. De test-hertest betrouwbaarheid van de EQ-i is hoog. Na één en vier maanden is de betrouwbaarheidscoëfficiënt respectievelijk .85 en .75 (Bar-On, 1997).

Utrechtse Burnout Schaal (UBOS)

De UBOS heeft 3 versies. Een algemene versie (UBOS-A), een versie voor leerkrachten (UBOS-L) en een versie voor contactuele beroepen (UBOS-C). De UBOS-C wordt gebruikt om burnout te meten bij mensen die met cliënten of patiënten werken (Schaufeli & van Dierendonck, 2000). De schaal is de Nederlandse versie van de Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1986, in Schaufeli & van Dierendonck, 2000). De schaal heeft 20 items die zijn onder te verdelen in de 3 dimensies van burnout, namelijk emotionele uitputting (EU; 8 items), depersonalisatie (DP; 5 items) en persoonlijke bekwaamheid (PB; 7 items). De 1^e subschaal, EU, meet het gevoel helemaal “op” of “leeg” te zijn ten gevolge van het werk. Hoe hoger de score op deze subschaal, hoe heviger het gevoel “op” of “leeg” te zijn. Een hoge (gemiddelde score 2.38-3.62) tot zeer hoge (gemiddelde score ≥ 3.63) score op deze schaal wijst op een indicatie voor burnout volgens Schaufeli en Van Dierendonck (2000). Een gemiddelde (gemiddelde score 1.00-2.37), een lage (gemiddelde score .38-.99) of een zeer

lage (gemiddelde score $\leq .37$) score wijzen op het niet tot nauwelijks ervaren van emotionele uitputting. Op deze schaal mogen maximaal 2 items gemist worden, voordat de gemiddelde score van deze subschaal als invalide wordt beschouwd. De 2^e subschaal, DP, meet mentale distantie in de vorm van depersonalisatie, oftewel een onpersoonlijke, onverschillige, negatieve en cynische houding ten opzichte van de mensen waarmee men dagelijks werkt (patiënten, cliënten, e.d.). Hoe hoger de score op deze subschaal, hoe onpersoonlijker en onverschilliger de houding ten opzichte van cliënten. Een hoge (gemiddelde score 1.80-2.79 voor mannen en 1.60-2.59 voor vrouwen) tot zeer hoge (gemiddelde score ≥ 2.80 voor mannen en ≥ 2.60 voor vrouwen) score op deze schaal wijst op een indicatie voor burnout. Een gemiddelde (gemiddelde score .60-1.79 voor mannen en .60-1.59 voor vrouwen), een lage (gemiddelde score .20-.59) of een zeer lage (gemiddelde score $\leq .19$) score wijzen op het niet tot nauwelijks ervaren van depersonalisatie. Op deze schaal mag maximaal 1 item gemist worden, voordat de gemiddelde score van deze subschaal als invalide wordt beschouwd. De 3^e subschaal, PB, meet persoonlijke bekwaamheid in het contact met anderen op het werk, wat aangeeft in hoeverre men zich in staat voelt om het werk goed te doen. Deze laatste subschaal is in vergelijking tot de eerste twee subschalen positief geformuleerd. Een lage (gemiddelde score 3.00-3.70) tot zeer lage (gemiddelde score ≤ 2.99) score op deze schaal wijst op een indicatie voor burnout. Een gemiddelde (gemiddelde score 3.71-4.70), een hoge (gemiddelde score 4.71-5.56) of een zeer hoge (gemiddelde score ≥ 5.57) score wijzen op het ervaren van persoonlijke bekwaamheid. Op deze subschaal mogen maximaal 2 items gemist worden, voordat de gemiddelde score op deze subschaal als invalide beschouwd wordt. Het aantal items dat op de gehele lijst gemist is hierdoor ten hoogste 5.

Antwoorden op de items worden op een zevenpuntsschaal gegeven die variëren van 0 (nooit) tot 6 (altijd/dagelijks). Een voorbeeld van een item is: “De hele dag met mensen werken vormt een zware belasting voor mij”. Het invullen van deze vragenlijst duurt gemiddeld tien tot vijftien minuten.

Uit onderzoek van Schaufeli en Van Dierendonck (2000) blijkt dat de factoriële validiteit van de schaal goed is, wat het driedimensionale construct burnout bevestigt. De interne consistentie is volgens ditzelfde onderzoek ook goed: de EU-schaal en de PB-schaal gaan over het .70 criterium heen (respectievelijk .87 en .79). De DP-schaal scoort iets lager, namelijk .66. Het huidige onderzoek bevestigt de goede interne consistentie van de UBOS-C: de Cronbach's Alpha's van de 3 subschalen variëren van .69 tot .78. Tevens blijkt uit onderzoek van Schaufeli en Van Dierendonck (2000) dat de test-hertest betrouwbaarheid van

de UBOS-C hoog is. De gemeten burnoutscores zijn na een periode van 5 jaar nauwelijks gezakt.

Analyses

Om de samenhang tussen de verschillende factoren (sekse, leeftijd, opleidingsniveau, mate van dienstverband, duur van dienstverband en emotionele intelligentie) en burnout te onderzoeken, worden bivariate Spearman correlaties en onafhankelijke t-toetsen berekend met behulp van SPSS (Field, 2005) tussen de scores op de persoonskenmerken en de ruwe dimensiescores van de UBOS. Vervolgens worden bivariate correlaties en onafhankelijke t-toetsen berekend tussen de ruwe totale EQ-score, de ruwe EQ-domeinscores en de scores op de persoonskenmerken (sekse, leeftijd, opleidingsniveau en mate en duur van dienstverband). Daarnaast zullen de effectgrootten van de uitgevoerde t-toetsen en correlatie analyses berekend worden door middel van Cohen's *d* (Baarda, De Goede & Van Dijkum, 2007).

RESULTATEN

Uit de onafhankelijke t-toetsen tussen de persoonsgebonden factoren (sekse en opleidingsniveau) en de gemiddelde burnoutscores van de drie dimensies (tabel 1), kwam een significant verschil tussen sekse en PB ($p < .05$) naar voren, waarbij mannen hoger scoorden dan hun vrouwelijke collega's. Sekse verklaart voor 8% de verschillen in scores op PB ($d = .62$). Op de overige dimensies van burnout zijn geen significante sekseverschillen gevonden. Wel kwam naar voren dat vrouwen gemiddeld hoger scoorden op EU en gemiddeld lager op DP in vergelijking tot hun mannelijke collega's. Tussen opleidingsniveau en de drie dimensies van burnout zijn geen significante verschillen gevonden. Wel bleek uit de analyses dat lager opgeleiden (MBO of lager) gemiddeld hoger scoorden op zowel EU als DP, en gemiddeld lager scoorden op PB dan hoger opgeleiden. Vergeleken met de normgroep van de UBOS (Schaufeli & Van Dierendonck, 2000) scoorden de participanten van dit onderzoek laag tot gemiddeld op EU en DP, en gemiddeld tot hoog op PB, wat inhoudt dat gemiddeld gezien er in deze onderzoeksgroep geen indicaties voor burnout aanwezig waren. Individueel gezien hadden 2-4% van de begeleiders een indicatie voor burnout, wegens een te hoge score op EU of DP, of een te lage score op PB.

Tabel 1. *Verschillen in gemiddelden tussen mannen en vrouwen en laag of hoog opgeleiden op de drie dimensies van burnout*

| | | Sekse | | Opleidingsniveau | |
|----|------|-------|-------|------------------|--------|
| | | Man | Vrouw | ≤ MBO | ≥ HAVO |
| | N | 17 | 33 | 37 | 14 |
| EU | gem. | .82 | 1.12 | 1.05 | .89 |
| | sd | .53 | .59 | .65 | .30 |
| | t | | -1.73 | | 1.20 |
| | df | | 48 | | 46.72 |
| DP | gem. | .69 | .51 | .58 | .51 |
| | sd | .87 | .37 | .64 | .43 |
| | t | | .84 | | .344 |
| | df | | 18.97 | | 49 |
| PB | gem. | 5.00 | 4.53 | 4.66 | 4.86 |
| | sd | .58 | .80 | .85 | .47 |
| | t | | 2.14* | | -.83 |
| | df | | 48 | | 49 |

* $p < .05$

Uit de bivariate correlatie-analyses tussen de persoonsgebonden factoren (leeftijd, mate van dienstverband, duur van dienstverband en emotionele intelligentie) en de gemiddelde burnoutscores van de drie dimensies (tabel 2), kwam naar voren dat de mate van dienstverband een significante positieve samenhang had met PB ($r_s = .30$; $p < .05$). Dit is echter slechts een gemiddelde samenhang gezien de effectgrootte ($r^2 = .09$). Deze samenhang houdt in dat hoe langer een begeleider op een woning werkt, hoe meer hij/zij zich in staat voelt zijn/haar werk goed te doen. Leeftijd en duur van dienstverband hingen met geen van de burnoutdimensies significant samen. De EQ-totaalscore had een significante negatieve correlatie met EU ($r_s = -.33$; $p < .05$; $r^2 = .11$) en DP ($r_s = -.44$; $p < .01$; $r^2 = .19$) en een significante positieve correlatie met PB ($r_s = .38$; $p < .05$; $r^2 = .14$). Dit betekent dat hoe hoger het totale EQ van een begeleider is, hoe lager de scores op EU en DP, en hoe hoger de scores op PB van deze begeleider zijn. Ook het Intrapersoonlijke domein van EQ correleerde met alle burnoutdimensies: EU ($r_s = -.37$; $p < .01$; $r^2 = .14$), DP ($r_s = -.40$; $p < .01$; $r^2 = .16$) en PB ($r_s = .30$; $p < .05$; $r^2 = .09$), evenals het Aanpassingsvermogen domein EU ($r_s = -.33$; $p < .05$; $r^2 = .11$), DP ($r_s = -.50$; $p < .01$; $r^2 = .25$) en PB ($r_s = .30$; $p < .05$; $r^2 = .09$). Sterke intrapersoonlijke vaardigheden en een sterk aanpassingsvermogen hangen dus samen met het nauwelijks tot niet ervaren van emotionele uitputting en depersonalisatie en het ervaren van persoonlijke bekwaamheid. Het Interpersoonlijke domein van EQ correleerde alleen significant met DP ($r_s = -.29$; $p < .05$; $r^2 = .08$), wat betekent dat sterke interpersoonlijke vaardigheden samenhangen met weinig gevoelens van depersonalisatie. Het

Stressmanagement domein van EQ had zowel met EU ($r_s = -.30$; $p < .05$; $r^2 = .09$) als PB ($r_s = .44$; $p < .01$; $r^2 = .19$) een significante correlatie, wat inhoudt dat goed kunnen omgaan met stress samenhangt met weinig gevoelens van emotionele uitputting en het ervaren van persoonlijke bekwaamheid. Het Algemene Stemming domein hing met geen van de burnoutdimensies samen. Over het algemeen zijn er voornamelijk gemiddelde effectgroottes gevonden (Baarda et al., 2007), waarbij de verklaarde varianties ($r^2 \times 100\%$) varieerden van 8-11%. Er zijn ook een aantal grote effectgroottes gevonden, waarbij de verklaarde varianties varieerden van 14-25%.

Tabel 2. *Correlatie-coëfficiënten tussen leeftijd, mate van dienstverband, duur van dienstverband, ruwe EQ-totaal en –domeinscores en de drie dimensies van burnout*

| | EU | DP | PB |
|------------------------|--------|--------|-------|
| Leeftijd | -.18 | .06 | .20 |
| Mate dienstverband | -.00 | -.21 | .30* |
| Duur dienstverband | .13 | .09 | .17 |
| EQ-totaal | -.33* | -.44** | .38* |
| EQ Intrapersoonlijk | -.37** | -.40** | .30* |
| EQ Interpersoonlijk | -.09 | -.29* | .24 |
| EQ Aanpassingsvermogen | -.33* | -.50** | .30* |
| EQ Stressmanagement | -.30* | -.22 | .44** |
| EQ Algemene stemming | -.23 | -.26 | .24 |

* $p < .05$

** $p < .01$

Vervolgens is onderzocht welke factoren een rol spelen in de hoogte van emotionele intelligentie. Uit de onafhankelijke t-toetsen van de persoonsgebonden factoren sekse en opleidingsniveau, en de scores op emotionele intelligentie, is naar voren gekomen dat er significant verschil bestaat tussen sekse en het Stressmanagement domein ($p < .05$) en het Algemene Stemming domein ($p < .05$), waarbij mannen op beide domeinen hoger scoorden dan hun vrouwelijke collega's (tabel 3). Sekse verklaart voor 14% de verschillen in scores op het Stressmanagement domein ($d = .77$), en voor 8% de verschillen in scores op het Algemene Stemming domein ($d = .59$). Op de overige domeinen van EQ, evenals op het totale EQ, zijn geen significante sekseverschillen gevonden. Wel scoorden mannelijke begeleiders gemiddeld hoger op het totale EQ, het Intrapersoonlijke domein en het Aanpassingsvermogen domein, en gemiddeld lager op het Interpersoonlijke domein in vergelijking tot hun vrouwelijke collega's. Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen opleidingsniveau en de totaal- en domeinscores van emotionele intelligentie. Wel is uit de analyses gebleken dat hoger opgeleiden gemiddeld hoger scoorden op het totale EQ en alle domeinen, op het Interpersoonlijke domein na, in vergelijking tot lager opgeleide begeleiders. Vergeleken met

de Noord-Amerikaanse normgroep van de Bar-On EQ-i (Bar-On, 1997) scoorden de participanten van dit onderzoek gemiddeld (minder dan 1 SD verschil) op het EQ-totaal en alle domeinen.

Tabel 3. *Verschillen in gemiddelden tussen mannen en vrouwen en laag of hoog opgeleiden op de totaal- en domeinscores van EQ*

| | | Sekse | | Opleidingsniveau | |
|-------------------------|------|--------|--------|------------------|--------|
| | | Man | Vrouw | ≤ MBO | ≥ HAVO |
| | N | 17 | 33 | 37 | 14 |
| EQ-totaal | gem. | 471.29 | 458.64 | 461.27 | 468.50 |
| | sd | 35.15 | 32.30 | 31.61 | 37.91 |
| | t | | 1.27 | | -.69 |
| | df | | 48 | | 49 |
| EQ Intra-persoonlijk | gem. | 164.35 | 157.24 | 158.43 | 163.36 |
| | sd | 13.88 | 13.67 | 12.51 | 17.06 |
| | t | | 1.73 | | -.98 |
| | df | | 48 | | 18.55 |
| EQ Inter-persoonlijk | gem. | 95.47 | 98.76 | 97.86 | 97.07 |
| | sd | 10.81 | 8.19 | 8.78 | 10.21 |
| | t | | -1.20 | | .28 |
| | df | | 48 | | 49 |
| EQ Aanpassings-vermogen | gem. | 99.71 | 98.15 | 98.57 | 99.71 |
| | sd | 9.32 | 7.46 | 8.31 | 7.84 |
| | t | | .64 | | -.45 |
| | df | | 48 | | 49 |
| EQ Stress-management | gem. | 70.35 | 65.48 | 67.14 | 67.29 |
| | sd | 4.95 | 6.62 | 6.18 | 7.28 |
| | t | | 2.67* | | -.07 |
| | df | | 48 | | 49 |
| EQ Algemene Stemming | gem. | 73.24 | 69.55 | 70.03 | 72.71 |
| | sd | 5.63 | 6.17 | 6.27 | 5.50 |
| | t | | 2.06* | | -1.41 |
| | df | | 48 | | 49 |

* $p < .05$

Uit de bivariate correlatie-analyses tussen de persoonsgebonden factoren (leeftijd, mate van dienstverband en duur van dienstverband) en de ruwe EQ-totaal en -domeinscores (tabel 4), kwam naar voren dat zowel leeftijd ($r_s = .32$; $p < .05$; $r^2 = .10$) als mate van dienstverband ($r_s = .35$; $p < .05$; $r^2 = .12$) een significante positieve correlatie hadden met het Stressmanagement domein. Dit houdt in dat hoe hoger de leeftijd of het aantal aanstellingen per week van een begeleider, hoe beter zijn/haar vaardigheden zijn om met

stress om te gaan. Tussen deze factoren en de overige domeinscores, evenals de totaalscore, zijn geen significante correlaties gevonden. Tevens zijn er geen significante correlaties gevonden tussen duur van dienstverband en de EQ-scores. Tussen EQ-totaal en de vijf domeinen, en de factoren leeftijd, mate en duur van dienstverband zijn er enkel gemiddelde effectgroottes gevonden (Baarda et al., 2007), waarbij de verklaarde varianties ($r^2 \times 100\%$) 10% en 12% waren.

Tabel 4. *Correlatie-coëfficiënten tussen leeftijd, mate van dienstverband, duur van dienstverband en de ruwe EQ-totaal en –domeinscores*

| | Leeftijd | Mate dienstverband | Duur dienstverband |
|------------------------|----------|-----------------------|-----------------------|
| EQ-totaal | .20 | .03 | .09 |
| EQ Intrapersoonlijk | .21 | .08 | .09 |
| EQ Interpersoonlijk | .01 | -.13 | .10 |
| EQ Aanpassingsvermogen | .21 | -.05 | -.04 |
| EQ Stressmanagement | .32* | .35* | .10 |
| EQ Algemene stemming | .07 | .09 | .08 |

* $p < .05$

DISCUSSIE

De resultaten van dit onderzoek laten zien dat er verschillende factoren samenhangen met burnout bij woonbegeleiders van mensen met een verstandelijke beperking en ernstige gedragsproblematiek. In deze steekproef hadden slechts 2-4% van de begeleiders een indicatie voor een burnout, wat betekent dat deze participanten over het algemeen weinig tot geen burnoutklachten ervaren.

Allereerst is gekeken of er verschillen in sekse zijn op de dimensies van burnout. Hieruit kwam alleen een significant sekseverschil naar voren op de gemiddelde score op persoonlijke bekwaamheid (PB). Sekse bleek voor 8% de verschillen in het ervaren van persoonlijke bekwaamheid te verklaren, waarbij mannelijke begeleiders zich meer in staat voelden hun werk goed te doen dan vrouwelijke begeleiders. Dit komt gedeeltelijk overeen met wat Schaufeli en van Dierendonck (2000) vonden. Zij vonden dat DP, net als PB, echter ook samenhang met sekse, waarbij mannen aangaven hogere gevoelens van depersonalisatie te ervaren dan vrouwen. In dit onderzoek lag dit verschil in de verwachte richting, maar was niet significant. Een verklaring hiervoor kan het verschil in steekproef zijn. Schaufeli en Van Dierendonck (2000) hadden verschillende sectoren in hun steekproef, waar

gehandicaptenzorg er één van was. In dit onderzoek is alleen een specifieke afdeling van de gehandicaptenzorg opgenomen in de steekproef, wat voor het verschil gezorgd kan hebben.

Vervolgens is gebleken dat er geen significante verschillen zijn in opleidingsniveau op de burnoutdimensies. Uit eerdere onderzoeken zijn tegenstrijdige resultaten naar voren gekomen wat betreft de samenhang tussen opleidingsniveau en de drie dimensies van burnout (Corrigan, 1993; Maslach et al., 2001). Meer onderzoek is daarom nodig om de relatie tussen opleidingsniveau en burnout te analyseren.

Ook leeftijd bleek niet samen te hangen met de drie dimensies van burnout, wat tegenstrijdig is met eerdere onderzoeken (Bersani & Heifetz, 1985; Maslach et al., 2001; Schaufeli & Van Dierendonck, 2000). Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat er weinig spreiding is in deze steekproef, waardoor de resultaten teveel op toeval berust kunnen zijn.

De mate van dienstverband, oftewel het aantal werkuren per week, hing significant positief samen met de PB dimensie van burnout, wat weergeeft dat hoe meer uur een begeleider per week werkt, hoe meer hij/zij zich in staat voelt om zijn/haar werk goed te doen. Tussen de mate van dienstverband en de overige twee dimensies van burnout zijn geen significante correlaties gevonden. Deze resultaten zijn tegenstrijdig met de resultaten van Schaufeli en Van Dierendonck (2000). Zij vonden dat het aantal aanstellingsuren positief samenhang met emotionele uitputting en gevoelens van depersonalisatie, en negatief met persoonlijke bekwaamheid. Dit verschil in resultaten kan komen doordat dit onderzoek zich specifiek richt op begeleiders van cliënten met een verstandelijke beperking en ernstig probleemgedrag, en niet op cliënten en patiënten in het algemeen zoals de steekproef van Schaufeli en Van Dierendonck (2000). Binnen de huidige steekproef is het dus blijkbaar van belang meer uren, in plaats van minder uren, per week te werken om het gevoel te hebben het werk goed te kunnen doen en doelen te behalen. De duur van dienstverband, oftewel het aantal maanden werkzaam op de groep, hing echter niet samen met (één van) de drie dimensies van burnout, wat niet in overeenstemming is met de resultaten van Bersani en Heifetz (1985), die een negatief verband vonden tussen de duur van het dienstverband en burnoutklachten, en de resultaten van Schaufeli en Van Dierendonck (2000), die een positief verband vonden. Voor woonbegeleiders van individuen met een verstandelijke beperking en ernstig probleemgedrag is het dus belangrijker om meer uur per week te werken, en op die manier meer ervaring te hebben op de groep, om een hogere persoonlijke bekwaamheid te ervaren, dan een langere periode op een groep te werken.

Zoals uit veel onderzoeken is gebleken (Gerits et al., 2002, in Gerits, 2003; Gerits et al., 2004; Gerits et al., 2005; Gohm et al., 2005; Mikolajczak et al., 2007; Montes-Berges &

Augusto, 2007; Slaski & Cartwright, 2002), is ook in dit onderzoek een samenhang gevonden tussen emotionele intelligentie en de drie dimensies van burnout. De totale EQ-score hing negatief samen met EU en DP, wat inhoudt dat iemand met een hoge totale emotionele intelligentie minder emotioneel uitgeput is en minder onpersoonlijk en onverschillig is ten opzichte van cliënten. Ook hangt de totale EQ-score samen met PB, maar dan positief. Dit betekent dat iemand met een hoge emotionele intelligentie zich meer in staat voelt om zijn/haar werk goed te doen in vergelijking tot iemand met een lage emotionele intelligentie. De gevonden correlaties verklaarden echter voor 11-19% de variantie in burnoutscores. Volgens Baarda en collega's (2007) zijn dit gemiddeld tot grote effectgroottes, maar men moet voorzichtig zijn met het interpreteren van deze cijfers. De varianties tussen de variabelen worden nog door 81-89% door andere factoren verklaard, waardoor deze correlaties niet als sterk gezien kunnen worden (Cohen, 1988, in Grimm, 1993).

Ook de domeinen van emotionele intelligentie, behalve het Algemene Stemming domein, hingen significant samen met de burnoutdimensies. Het Intrapersoonlijke en het Aanpassingsvermogen domein hingen op dezelfde manier als de totale EQ-score samen met alle burnoutdimensies. Het Interpersoonlijke domein hing alleen negatief samen met DP, wat inhoudt dat iemand met hoge interpersoonlijke vaardigheden (i.e. een verantwoordelijke en betrouwbare individu met goede sociale vaardigheden) minder onpersoonlijk en onverschillig is ten opzichte van cliënten dan iemand met lage interpersoonlijke vaardigheden. Het Stressmanagement domein hing alleen negatief samen met EU, wat betekent dat iemand die goed met stress om kan gaan zich minder emotioneel uitgeput voelt dan iemand die stressgevoelig is, en positief met PB, wat inhoudt dat iemand die goed met stress om kan gaan zich ook meer in staat voelt om zijn/haar werk goed te doen in vergelijking tot iemand met lage stressmanagement vaardigheden. Ook tussen de EQ-domeinen en de burnoutschalen werden de varianties voor 8-19% verklaard, wat een kleine tot gemiddelde effectgrootte betekent (Baarda et al., 2007; Cohen, 1988, in Grimm, 1993). Een uitzondering was het Aanpassingsvermogen domein, die 25% verklaarde in de variantie van de DP-subschaal. Deze effectgrootte is gemiddeld (Cohen, 1988, in Grimm, 1993) tot groot (Baarda et al., 2007) te noemen.

Vanwege de beïnvloedbaarheid en trainbaarheid van emotionele intelligentie (Ayoko et al., 2008; Gerits et al., 2004; Jaeger, 2003), is het belangrijk te weten welke factoren met emotionele intelligentie samenhangen, zodat duidelijk wordt welke groep waarop getraind moet worden. Training van emotionele intelligentie wordt hierbij als van belang gezien voor het terugdringen van burnoutklachten, omdat er een samenhang tussen emotionele

intelligentie en burnout naar voren is gekomen in dit onderzoek. Deze samenhang is echter niet sterk te noemen, wat kan komen door de beperkte steekproefgrootte. Wel worden de resultaten van eerdere onderzoeken hiermee ondersteund (Gerits et al., 2002, in Gerits, 2003; Gerits et al., 2004; Gerits et al., 2005; Gohm et al., 2005; Mikolajczak et al., 2007; Montes-Berges & Augusto, 2007; Slaski & Cartwright, 2002).

Zo zijn er sekseverschillen gevonden op het Stressmanagement domein, wat ook in eerdere onderzoeken is gevonden (Bar-On, 1997; Gerits et al., 2004). Mannelijke begeleiders van deze steekproef bezitten betere vaardigheden om met stress om te gaan (een hogere stresstolerantie en een betere impulscontrole) dan hun vrouwelijke collega's. Er moet echter wel stilgestaan worden bij het feit dat 14% van de variantie op het Stressmanagement domein verklaard werd door sekse. Er spelen dus meerdere factoren mee. Daarnaast scoorden mannen ook significant hoger dan vrouwen op het Algemene Stemming domein, wat betekent dat de mannen vrolijker en optimistischer gestemd dan de vrouwen van deze steekproef. Dit sekseverschil is niet eerder gevonden in onderzoeken (Bar-On, 1997; Gerits et al., 2004), wat verklaard kan worden door de beperkte steekproefgrootte en de onevenredige verdeling tussen mannen en vrouwen. Op de overige domeinen en de totale EQ-score zijn geen significante verschillen gevonden tussen mannen en vrouwen, wat tegenstrijdig is met voorgaande onderzoeken (Bar-On, 1997; Gerits et al., 2004; Mandell & Pherwani, 2003; Mayer et al., 1999). Sekseverschillen in emotionele intelligentie is een interessant onderwerp voor toekomstig onderzoek, vanwege de tegenstrijdige resultaten die over dit onderwerp gevonden zijn.

Het opleidingsniveau van begeleiders bleek niet significant samen te hangen met het totale EQ en haar domeinen. Op dit gebied is nog niet eerder concreet onderzoek gedaan. Wel is uit onderzoek gebleken dat een hoge emotionele intelligentie een voorspeller is voor academisch succes (Jaeger, 2003), waaruit voorzichtig kan worden opgemaakt dat mensen die academisch succes hebben ervaren een hogere emotionele intelligentie zullen hebben dan mensen met minder academisch succes. Dit komt echter niet naar voren in dit onderzoek, mogelijk vanwege de niet evenredige verdeling tussen de lager en hoger opgeleiden. Meer onderzoek is nodig om de relatie tussen opleidingsniveau en emotionele intelligentie nauwkeuriger te analyseren.

Uit het onderzoek van Mayer en collega's (1999) kwam naar voren dat volwassenen een hogere emotionele intelligentie bleken te hebben dan adolescenten. In dit onderzoek is echter alleen een significante samenhang gevonden tussen leeftijd en het Stressmanagement domein, waarbij een hogere leeftijd samenhangt met betere vaardigheden om met stress om te gaan in

vergelijking tot jongere begeleiders. Leeftijd verklaarde 14% van de verschillen op het Stressmanagement domein werden, waardoor men bewust moet zijn van het feit dat er meerdere factoren meespelen. Mayer en collega's (1999) maakten uit hun resultaten op dat een hogere emotionele intelligentie ontwikkeld wordt door het opdoen van ervaring. Op basis van deze conclusie werd in het huidige onderzoek verwacht dat werknemers met een langer dienstverband, en dus meer ervaring, een hogere emotionele intelligentie zouden hebben. Aan deze verwachting werd echter niet voldaan: er werden geen significante correlaties gevonden tussen de duur van dienstverband en het totale EQ of de EQ-domeinen. Wel werd een significante relatie gevonden tussen mate van dienstverband en het Stressmanagement domein, waaruit blijkt dat werknemers die meer uur per week werken betere vaardigheden hebben om met stress om te gaan. Ook dit kan verklaard worden vanuit het hebben van veel ervaring (Mayer et al., 1999), doordat deze begeleiders meer routine zullen hebben in hun werkzaamheden in vergelijking tot collega's die minder uur per week werken. Dit resultaat is echter tegenstrijdig met het onderzoek van Westman en Etzion (2001). Uit hun onderzoek is gebleken dat werknemers die af en toe een dag vrij nemen minder stress ervaren, en een kleiner risico hebben op het ontwikkelen van een burnout, in vergelijking tot werknemers die veel werken (Westman & Etzion, 2001). Dit was echter bij industriële werknemers het geval. Mogelijk geldt het tegenovergestelde voor het werken in de gehandicaptenzorg. Daarnaast moet er wel gerealiseerd worden dat mate van dienstverband slechts een klein deel van de verschillen op het Stressmanagement domein verklaarde, namelijk 12%.

De kracht van dit onderzoek is dat er een aantal resultaten gevonden zijn die de bestaande literatuur ondersteund. Daarmee heeft dit onderzoek een bijdrage geleverd aan de wetenschappelijke literatuur over emotionele intelligentie en burnout. Daarnaast heeft dit onderzoek ook een bijdrage aan de wetenschappelijke literatuur geleverd door meer inzicht te bieden in de burnoutklachten en emotionele intelligentie van woonbegeleiders van individuen met een verstandelijke beperking en ernstig probleemgedrag, en de factoren die met burnout en emotionele intelligentie samenhangen. De gevonden samenhangen moeten echter wel voorzichtig geïnterpreteerd worden, omdat er vanwege de correlatieve statistieken geen uitspraken gedaan kunnen worden over de causaliteit. Om deze uitspraken wel te kunnen doen is longitudinaal onderzoek nodig.

Men moet zich bewust zijn van het feit dat er nog vele andere factoren mee kunnen spelen in het ervaren van burnoutklachten en de hoogte van emotionele intelligentie. Zo zijn gezinsfactoren, omgevingsfactoren en andere achtergrondfactoren niet meegenomen in dit onderzoek, maar kunnen wel meespelen in het ontwikkelen van een burnout (Cordes &

Dougherty, 1993; Leiter & Maslach, 1988; Maslach et al., 2001; Stevens & Higgings, 2002; Westman & Etzion, 2001). Voor toekomstig onderzoek wordt aangeraden deze factoren wel in acht te nemen bij het onderzoeken van burnoutklachten en/of de emotionele intelligentie van begeleiders.

Een beperking van dit onderzoek is de beperkte steekproefgrootte. Bij een grotere steekproef zouden de resultaten minder op toeval gebaseerd zijn. Daarnaast is het vanwege de vrijwillige deelname aan het onderzoek, onzeker of er geen selectie plaats heeft gevonden onder de respondenten. Het is mogelijk dat begeleiders die het onderzoek te persoonlijk vonden, en meer burnoutklachten ervaren, niet deel hebben genomen aan dit onderzoek. Daarentegen kan het ook zo zijn dat begeleiders juist hebben deelgenomen aan dit onderzoek, omdat ze burnoutklachten ervaren en geïnteresseerd zijn in het onderwerp van het onderzoek. Ook is het zo dat degenen die daadwerkelijk een burnout ontwikkeld hebben waarschijnlijk thuis zaten, en daardoor geen deelname aan het onderzoek konden verlenen. Verder kan het zijn dat begeleiders die een burnout ontwikkelden van baan zijn veranderd, en daardoor niet betrokken zijn bij dit onderzoek. Door dit onwillekeurige selectieproces moeten de resultaten met enige voorzichtigheid bekeken worden. Voor toekomstig onderzoek wordt daardoor aangeraden deelname van alle begeleiders te realiseren, zodat dit selectieproces uitgesloten kan worden.

Ook zijn de selectiecriteria van de Bar-On EQ-i zodanig streng, dat daardoor een aantal participanten die een indicatie voor burnout hebben, zijn uitgesloten. Een te hoge score op de Negatieve Impressie schaal betekent dat de respondent een te negatief beeld van zichzelf heeft, en daardoor geen realistische antwoorden heeft kunnen geven. Een te negatief zelfbeeld is echter een factor dat kan wijzen op een burnout (Maslach et al., 2001).

Ondanks het geringe percentage van begeleiders die een indicatie hebben voor burnout in deze steekproef (2-4%), kan het toch nuttig zijn de emotionele intelligentie te trainen. Door de selectiecriteria van de Bar-On EQ-i kunnen een aantal begeleiders uitgesloten zijn voor het onderzoek, vanwege een te hoge score op de Negatieve Impressie schaal, terwijl zij hogere burnoutscores zouden kunnen hebben. Daarnaast zijn de begeleiders met een burnout niet allemaal meegenomen, omdat zij thuis kunnen zitten of van baan zijn gewisseld. Om het personeelsverloop ten gevolge van burnoutklachten dus tegen te gaan, kan een training van emotionele intelligentie uitkomst bieden.

Voor de praktische implicatie van deze resultaten en gegevens betekent dit dat de training van emotionele intelligentie niet gericht hoeft te worden op verschillende kenmerken van begeleiders, omdat slechts een aantal factoren een significante samenhang bleken te

hebben met emotionele intelligentie. Daarnaast waren deze samenhangen over het algemeen gemiddeld van sterkte, waardoor de kans bestaat dat de samenhangen, mede vanwege de beperkte steekproefgrootte, slechts op toeval berust kunnen zijn. Wel geven deze resultaten aanwijzingen om accenten te leggen op het Stressmanagement domein, omdat dit domein als enige samen bleek te hangen met meerdere factoren (seks, leeftijd en mate van dienstverband), wat tevens ondersteund werd door de literatuur.

LITERATUURLIJST

- Ayoko, O. B., Callan, V. J., & Härtel, C. E. J. (2008). The influence of team emotional intelligence climate on conflict and team members' reactions to conflict. *Small Group Research, 39*, 121-149.
- Baarda, D. B., De Goede, M. P. M., & Van Dijkum, C. J. (2007). *Basisboek statistiek met SPSS. Handleiding voor het verwerken en analyseren van en rapporteren over (onderzoeks)gegevens*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Boer, E. de, & Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior, 62*, 341-356.
- Bar-On, R. (1997). *BarOn Emotional Quotient Inventory: Technical Manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bersani, H. A., & Heifetz, L. J. (1985). Perceived stress and satisfaction of direct-care staff members in community residences for mentally retarded adults. *American Journal of Mental Deficiency, 90*, 289-295.
- Blumenthal, S., Lavender, T., & Hewson, S. (1998). Role clarity, perception of the organization and burnout among support workers in residential homes for people with intellectual disability: A comparison between a National Health Service trust and a charitable company. *Journal of Intellectual Disability Research, 42*, 409-417.
- Bordieri, J. E., & Peterson, S. L. (1988). Job satisfaction of direct-care workers in community residential facilities. *Journal of Rehabilitation, 54*, 62-66.
- Bracket, M. A., & Mayer, J. D. (2003). Convergent, discriminant, and incremental validity of competing measures of emotional intelligence. *Personality and Social Psychology Bulletin, 29*, 1147-1158.
- Bromley, J., & Emerson, E. (1995). Beliefs and emotional reactions of care staff working with people with challenging behaviour. *Journal of Intellectual Disability Research, 39*, 341-352.
- Carr, A., O'Reilly, G., Walsh, P. N., & McEvoy, J. (2007). *The handbook of intellectual disability and clinical psychology practice*. Londen: Routledge.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review, 18*, 621-656.
- Corrigan, P. W. (1993). Staff stressors at a developmental center and state hospital. *Mental Retardation, 31*, 234-238.

- Dawda, D., & Hart, S. D. (2000). Assessing emotional intelligence: reliability and validity of the Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i) in university students. *Personality and Individual Differences, 28*, 797-812.
- Derksen, J. J. L., Jeuken, J., & Klein Herenbrink, A. J. M. (1998). *Bar-On emotioneel quotiënt vragenlijst, Nederlandse vertaling en bewerking*. Nijmegen: PEN Tests Publisher.
- Devereux, J. M., Hastings, R. P., Noone, S. J., Firth, A., & Totsika, V. (2009). Social support and coping as mediators or moderators of the impact of work stressors on burnout in intellectual disability support staff. *Research in Developmental Disabilities, 30*, 367-377.
- Field, A. (2005). *Discovering Statistics Using SPSS*. Londen: SAGE Publications Ltd.
- George, M. J., & Baumeister, A. A. (1981). Employee withdrawal and job satisfaction in community residential facilities for mentally retarded persons. *American Journal of Mental Deficiency, 85*, 639-647.
- Gerits, L., (2003). Who cares? Personality profiles of nurses taking care of clients with severe behavior problems. *Proefschrift Katholieke Universiteit Nijmegen*.
- Gerits, L., Derksen, J. J. L., & Verbruggen, A. B. (2004). Emotional intelligence and adaptive success of nurses caring for people with mental retardation and severe behavior problems. *Mental Retardation, 42*, 106-121.
- Gerits, L., Derksen, J. J. L., Verbruggen, A. B., & Katzko, M. (2005). Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behaviour problems. *Personality and Individual Differences, 38*, 33-43.
- Gohm, C. L., Corser, G. C., & Dalsky, D. J. (2005). Emotional intelligence under stress: Useful, unnecessary, or irrelevant? *Personality and Individual Differences, 39*, 1017-1028.
- Grimm, L. G. (1993). *Statistical applications for the behavioral sciences*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc..
- Hastings, R. P. (2002). Do challenging behaviors affect staff psychological well-being? Issues of causality and mechanism. *American Journal on Mental Retardation, 107*, 455-467.
- Hastings, R. P., & Brown, T. (2002). Behavioural knowledge, causal beliefs and self-efficacy as predictors of special educators' emotional reactions to challenging behaviours. *Journal of Intellectual Disability Research, 46*, 144-150.
- Jackson, S. E., & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: Families as victims. *Journals of Occupational Behaviour, 3*, 63-77.

- Jaeger, A. J. (2003). Job competencies and the curriculum: An inquiry into emotional intelligence in graduate professional education. *Research in Higher Education, 44*, 615-639.
- Jenkins, R., Rose, J., & Lovell, C. (1997). Psychological well-being of staff working with people who have challenging behaviour. *Journal of Intellectual Disability Research, 41*, 502-522.
- Law, K. S., Wong, C. -S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology, 89*, 483-496.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior, 9*, 297-308.
- Liff, S. B. (2003). Social and emotional intelligence: Applications for developmental education. *Journal of Developmental Education, 26*, 28-34.
- Mandell, B., & Pherwani, S. (2003). Relationship between emotional intelligence and transformational leadership style: A gender comparison. *Journal of Business and Psychology, 17*, 387-404.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets standards for traditional intelligence. *Intelligence, 27*, 267-298.
- Mayer, J. D., & Cobb, C. D. (2000). Educational policy on emotional intelligence: Does it make sense? *Educational Psychology Review, 12*, 163-183.
- Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes. *Journal of Research in Personality, 41*, 1107-1117.
- Mitchell, G., & Hastings, R. P. (2001). Coping, burnout, and emotion in staff working in community services for people with challenging behaviors. *American Journal on Mental Retardation, 106*, 448-459.
- Montes-Berges, B., & Augusto, J. -M. (2007). Exploring the relationship between perceived emotional intelligence, coping, social support, and mental health in nursing students. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, 14*, 163-171.
- Parker, P. A., & Kulik, J. A. (1995). Burnout, self- and supervisor-rated job performance, and absenteeism among nurses. *Journal of Behavioral Medicine, 18*, 581-599.

- Romanelli, F., Cain, J., & Smith, K. M. (2006). Emotional intelligence as a predictor of academic and/or professional success. *American Journal of Pharmaceutical Education, 70*, 1-10.
- Rose, D., Horne, S., Rose, J. L., & Hastings, R. P. (2004). Negative emotional reactions to challenging behaviour and staff burnout: Two replication studies. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 17*, 219-223.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality, 9*, 185-211.
- Schaufeli, W. B., & Dierendonck, D. van (2000). *Handleiding Utrechtse burnout schaal*. Lisse: Swets Test Publishers.
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health, 18*, 63-68.
- Stevens, M., & Higgins, D. J. (2002). The influence of risk and protective factors on burnout experienced by those who work with maltreated children. *Child Abuse Review, 11*, 313-331.
- Taunton, R. L., Kleinbeck, S. V. M., Stafford, R., Woods, C. Q., & Bott, M. J. (1994). Patient outcomes: Are they linked to registered nurse absenteeism, separation, or workload? *Journal of Nursing Administration, 24*, 48-55.
- Westman, M., & Etzion, D. (2001). The impact of vacation and job stress on burn out and absenteeism. *Psychology and Health, 16*, 595-606.
- Yip, J. A., & Martin, R. A. (2006). Sense of humor, emotional intelligence, and social competence. *Journal of Research in Personality, 40*, 1202-1208.