

**De Samenhang tussen Emotieregulatie en Burnout bij Brandweerlieden
en de Invloed van Sociale Steun**

**The Connection between Emotionregulation and Burnout for Firefighters
and the Influence of Social Support**

Yèrma L.J. van Egeraat

Eerste begeleider: dr. G.W.B. Näring

Tweede begeleider: dr. N.E. Jacobs

Faculteit Psychologie

Afstudeerrichting Arbeids- en organisatiepsychologie

Open Universiteit Nederland

Juni 2010

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Summary	4
Inleiding	5
<i>Het hanteren van emoties bij brandweerlieden</i>	5
<i>Emotional labour</i>	6
<i>Doel van het onderzoek</i>	7
<i>Verschillende manieren van omgaan met emoties tijdens het werk</i>	7
<i>Emotieregulatie als stressor</i>	8
<i>Theoretisch kader: hoe leidt emotional labour tot burnout?</i>	9
<i>Gevolgen van emotieregulatie</i>	10
<i>Burnout</i>	11
<i>Vraagstelling en hypothesen</i>	11
<i>De invloed van sociale steun</i>	12
<i>Het uitsluiten van PTSS voorafgaand aan en na het onderzoek</i>	14
<i>Conceptueel model en begripsbepaling</i>	14
<i>Dataverzameling met behulp van de Experience Sampling Methode (ESM)</i>	16
Methode	17
<i>Onderzoeksgroep</i>	17
<i>Meetinstrumenten</i>	17
<i>Emotional labour</i>	18
<i>Sociale steun</i>	19
<i>Burnout</i>	20
<i>Posttraumatische stressstoornis</i>	21
<i>Procedure</i>	21
<i>Analyse</i>	23
<i>Vorbewerking en hercodering</i>	23
<i>Regressieanalyse</i>	23
Resultaten	24
<i>Deelnemers</i>	24
<i>Statistische kengetallen</i>	24
<i>Correlaties</i>	25
<i>Meervoudige regressieanalyse</i>	26
Discussie	28
<i>De samenhang tussen emotional labour en burnout</i>	30
<i>Het effect van sociale steun op emotional labour en burnout</i>	31
<i>Sociale steun en persoonlijke bekwaamheid</i>	32
<i>Beperkingen van het onderzoek</i>	33
<i>Aanbevelingen</i>	35
Literatuur	37
Bijlagen	42

De Samenhang tussen Emotieregulatie en Burnout bij Brandweerlieden en de Invloed van Sociale Steun

Samenvatting

Het omgaan met emoties in het werk (emotional labour) speelt een belangrijke rol bij brandweerlieden in repressieve functies. Emotional labour bestaat uit een aantal specifieke gedragingen om emoties te hanteren: het voorwenden van emoties (men toont emoties die men op dat moment niet voelt), het oproepen van emoties (men probeert de vereiste emoties op dat moment echt te voelen) en het verbergen van emoties (men verbergt of onderdrukt de emoties, omdat het werk dit vereist). Studie heeft aangetoond dat emotional labour een samenhang met burnout laat zien. Sociale steun speelt een rol bij het voorkomen van burnout. Doel van het onderzoek is het verkrijgen van meer inzicht in de effecten van emotieregulatie van brandweerlieden op hun welbevinden en de invloed van sociale steun. Brandweerlieden in repressieve dienst (beroeps en vrijwilligers) uit Nederland en Vlaanderen werden uitgenodigd deel te nemen aan dit met behulp van de ‘experience sampling’-methode uitgevoerde onderzoek. De samengestelde online-vragenlijst, die bestond uit items van de Dutch Questionnaire Emotional Labour (D-QEL,), de ‘Vragenlijst Organisatiestress-Doetinchem’ (VOS-D) en de Utrechtse Burnout Schaal (UBOS-C), werd uiteindelijk door 55 brandweerlieden direct na een uitruk ingevuld. Het voorwenden van emoties vertoonde een significant verband met emotionele uitputting en ook een - niet significante - relatie met depersonalisatie werd zichtbaar. Het ontvangen van sociale steun liet een verband zien met het optreden van gevoelens van persoonlijke bekwaamheid. De resultaten benadrukken het belang van het geven van aandacht aan de gevolgen van emotional labour en de positieve invloed van sociale steun binnen het opleidingstraject van brandweerpersoneel.

Summary

Handling emotions during work (emotional labour) plays an important role for repressive firefighters. Emotional labour consists of specific behaviour to cope with emotions: surface acting (displaying an emotion that is not actually felt), deep acting (the activity undertaken to actually feel a required emotion) and suppression of emotion. Study showed that emotional labour is related to burnout and that social support is important to prevent burnout. Aim of this study is to gain more understanding of the effects of emotionregulation of firefighters on their well-being and the influence of social support. Repressive firefighters (professionals and volunteers) from the Netherlands and Flanders were invited to take part in this 'experience sampling' study. The online-survey, consisting items of the Dutch Questionnaire Emotional Labour (D-QEL,), the 'Vragenlijst Organisatiestress-Doetinchem' (VOS-D) and the 'Utrechtse Burnout Schaal' (UBOS-C), were finally completed by 55 firefighters immediately after a turn out. Surface acting was significantly related to emotional exhaustion and also - non-significant - to depersonalisation. Receiving social support was related to feelings of personal competence. The results emphasize the importance of giving attention to the consequences of emotional labour and the positive influence of social support within training of firefighters.

Keywords: emotional labour, social support, burnout, firefighters, experience sampling