

Odnos između emocionalne kontrole, percipiranog stresa na radnom mjestu i profesionalnog sagorijevanja kod medicinskih sestara

Jasna Hudek-Knežević, Nada Krapić
Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet,
Odsjek za psihologiju

Linda Rajter
Klinički bolnički centar Rijeka

Budući da nema mnogo istraživanja profesionalnog sagorijevanja u kontekstu emocionalne regulacije, u ovom su istraživanju, na uzorku od 214 medicinskih sestara s 19 odjela KBC-a Rijeka, ispitani izravni i interakcijski efekti emocionalne inhibicije i ruminiranja kao komponenata emocionalne regulacije, te preopterećenosti i konflikta uloge i nejasnosti uloge kao komponenata percipiranog stresa na radnom mjestu, na tri komponente profesionalnog sagorijevanja (iscrpljenost, depersonalizaciju i percepciju smanjenog osobnog postignuća). Općenito, rezultati ovoga istraživanja pokazuju da svaka od varijabli percipiranog stresa na radnom mjestu značajno predi­cira neku od komponenata profesionalnog sagorijevanja, bilo samostalno, ili u interakciji s emocionalnom inhibicijom. Od varijabli emocionalne regulacije, ruminiranje samostalno predi­cira veću emocionalnu iscrpljenost, dok se emocionalna inhibicija nije pokazala samostalnim prediktorom ni jedne komponente profesionalnog sagorijevanja, već samo u interakciji s percipiranim stresom, odnosno s percipiranom preopterećenošću i konfliktom uloga.

Ključne riječi: emocionalna regulacija, profesionalno sagorijevanje, percepcija stresa vezanog za radne uloge

Profesionalno se sagorijevanje opisuje kao niz tjelesnih i mentalnih simptoma iscrpljenosti, odnosno kao odložen odgovor na kronične emocionalne i interpersonalne stresne događaje na radnom mjestu (Cooper, Dewe i O'Driscoll, 2001; Hobfoll i Shirom, 2000; Levert, Lucas i Ortlepp, 2000; Maslach, Schaufeli i Leiter, 2001; Schaufeli i Enzmann, 1998). To je specifičan tip napetosti koji odražava vjerovanje da su resursi koje osoba posjeduje da bi se suočila sa stresnim situacijama nedovoljni ili nepostojeći, što dovodi do osjećaja bespomoćnosti, umora, iscrpljenosti i

kognitivnog gubitka (Lee i Ashforth, 1993). Simptomi profesionalnog sagorijevanja najčešće se ispituju u zanimanjima čija je domena bavljenja mentalno i tjelesno zdravlje (medicinske sestre, liječnici), obrazovanje (nastavnici, defektolozi), upravljanje ljudskim potencijalima (management), kompjutorska tehnologija, te u vojsci i policiji (Freudenberger, 1974; Maslach, 1982).

Koncept profesionalnog sagorijevanja definiran je trima dimenzijama: emocionalnom iscrpljenošću, depersonalizacijom (ponekad se ta dimenzija naziva cinizam), te percepcijom smanjenoga osobnog postignuća (ili percepcijom smanjene profesionalne efikasnosti) (Maslach i Jackson, 1986; Maslach, Schaufeli i Leiter, 2001). Emocionalna se iscrpljenost odnosi na osjećaj osobe da su njeni emocionalni resursi osiromašeni ili oslabljeni, što rezultira gubitkom energije i slabošću.

Svu korespondenciju koja se odnosi na ovaj članak adresirati na Jasna Hudek-Knežević, Odsjek za psihologiju, Filozofski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Trg Ivana Klobučarića 1, 51000 Rijeka, E-mail: hudekj@ffri.hr

Depersonalizacija se odnosi na mentalno distanciranje i gubitak idealizma u profesionalnom radu, što se najčešće iskazuje u negativnim stavovima osobe prema klijentima, odnosno primateljima usluga, dok percepcija smanjenoga osobnog postignuća uključuje smanjenje osjećaja kompetencije i postignuća na poslu.

Rezultati istraživanja često pokazuju povezanost između profesionalnog sagorijevanja, te različitih mentalnih i tjelesnih zdravstvenih problema (Ganster i Schaubroeck, 1991; Jackson i Maslach, 1982), narušenih obiteljskih i socijalnih odnosa (Jackson i Schuler, 1983), povećanog broja otkaza i izostanaka s posla (Jackson i Schuler, 1985), te smanjene kvalitete i kvantitete učinkovitosti izvedbe na radnom mjestu (Maslach i Jackson, 1984).

Budući da je koncept profesionalnog sagorijevanja usko vezan za stresne situacije i emocionalna doživljavanja, trebalo bi ga ispitivati u širem kontekstu emocionalne regulacije. Koliko nam je poznato, do sada je uglavnom ispitivana povezanost koncepta profesionalnog sagorijevanja i općih afektivnih dimenzija ličnosti poput neuroticizma i ekstraverzije (npr. Zellars i Perrew, 2001), te depresije, umora i gubitka motivacije (Cordes i Dougherty, 1993). Međutim, nedostaju istraživanja odnosa profesionalnog sagorijevanja i specifičnih komponenti emocionalne regulacije – ruminiranja i emocionalne inhibicije, odnosno supresije. Naime, povezanosti između emocionalne supresije i širokih dimenzija ličnosti petofaktorskog modela, čak i kada se radi o afektivnim dimenzijama kao što su neuroticizam i ekstraverzija, umjerene su i pokazuju da je potiskivanje vrlo specifičan i uže definiran koncept u procesu emocionalne regulacije (John i Srivastava, 1999).

Emocionalna se regulacija definira kao skup procesa kojima osoba pokušava djelovati na to kakve će emocije doživjeti i izraziti, te u koje vrijeme i na koje načine (Manstead i Fisher, 2000; Gross, 1999; Gross i Munoz, 1995). Ona može biti automatska i kontrolirana, odnosno nesusjesna i svjesna. Jedan model emocionalne regulacije razvijen posebno za stresne situacije predložili su Roger i suradnici (Roger i Nesselrover, 1987; Roger i Najarian, 1989). Prema tom se modelu emocionalna regulacija sastoji od četiriju dimenzija nazvanih

ruminiranje, emocionalna inhibicija, kontrola agresivnosti i benigna kontrola. Ruminiranje se odnosi na sklonost ponavljanja misli, osjećaja i scena povezanih s prošlim stresnim događajima, koje uključuje osjećaje nezadovoljstva s interpersonalnim događajima i konflikt koji iz njih proizlazi. Emocionalna inhibicija podrazumijeva supresiju otvorenog izražavanja emocija; kontrola agresivnosti potiskivanje hostilnih reakcija, a benigna kontrola sklonost prema kontroli impulsivnosti i potiskivanju spontanog ponašanja (Roger i Nesselrover, 1987; Roger i Najarian, 1989). Na temelju je opisanoga modela razvijen i Upitnik emocionalne kontrole (*Emotion Control Questionnaire* – ECQ; Roger i Najarian, 1989) koji mjeri ove četiri dimenzije. Na uzorcima ispitanika engleskoga govornog područja istraživanja pokazuju da ove dimenzije imaju zadovoljavajuće koeficijente unutarnje pouzdanosti, te da su vremenski stabilne i međusobno nezavisne (Roger i Najarian, 1989; Roger, 1995). Međutim, provjera faktorske strukture ovog upitnika na ispitanicima iz različitih kulturalnih sredina upućuje na konzistentne kulturalne razlike, a najveće se slaganje rezultata ispitanika iz različitih kulturalnih sredina postiže kada se koristi dvofaktorski model emocionalne kontrole koji obuhvaća dimenzije emocionalne inhibicije i ruminiranja, pa autori predlažu korištenje novog upitnika koji se sastoji od tih dviju dimenzija (Roger, de la Banda, Lee i Olason, 2001). Nadalje, primjenom ECQ upitnika u jednom prethodnom istraživanju na hrvatskom jeziku (Kardum, Hudek-Knežević i Kalebić, 2004) nije dobivena izvorna četverofaktorska, već trofaktorska struktura, u kojoj su uz dimenziju kontrole, replicirane upravo dimenzije emocionalne inhibicije i ruminiranja iz izvornog upitnika. Osim toga, ove se dvije dimenzije mogu smatrati neadaptivnim načinima emocionalne kontrole jer su povezane s višim percipiranim stresom, lošijim zdravstvenim stanjem i većim brojem zdravstvenih pritužbi (npr. Buck, 1992; Lok i Bishop, 1999). Zbog toga su u ovom istraživanju korištene upravo ove dvije ljestvice hrvatske verzije Upitnika emocionalne kontrole.

Vjerojatno najvažniji rezultati koji pokazuju da emocionalna inhibicija nije adaptivna proizlaze iz Pennebakerovih istraživanja (npr. Pennebaker, 1989; Pennebaker i Traue, 1993). On smatra da potiskivanje ili zadržavanje

traumatskih informacija i emocija zahtijeva mentalni napor koji povećava doživljaj stresa, što se očituje u tjelesnim simptomima i bolestima povezanim sa stresom. Prema Pennebakeru, inhibicija emocija potencijalno je nezdrava zbog dva razloga; prvo, ona služi kao kumulativni stresni podražaj, i drugo, sprječava kognitivno-afektivne procese asimilacije. Naime, stresni događaji koji nisu asimilirani ostaju u svijesti osobe kao neželjene i ponavljajuće (ruminirajuće) misli. U skladu sa Zeigarnik-efektom, ljudi su skloni pamtiti nedovršene zadatke (Karniol i Ross, 1996), pa neasimilirani stresni događaji vjerojatnije ostaju u svijesti i dovode do takvih misli. Nadalje, istraživanja potvrđuju da ruminiranje o stresnim događajima dovodi do negativnih emocija te do kognitivnog i ponašajnog izbjegavanja uzroka stresne epizode (Janoff i Bulman, 1992).

Uz varijable emocionalne kontrole, u ovom je istraživanju ispitan i doživljaj stresnosti na radnom mjestu. Naime, već su se najranija istraživanja usmjeravala na ulogu faktora okoline na profesionalno sagorijevanje (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek i Rosenthal, 1964; Maslach, 1982), a posebno na doživljaj stresnosti vezan uz uloge na radnom mjestu, kao što su preopterećenost, konflikt i nejasnost radne uloge (Cordes i Dougherty, 1993). Pri tome se pod preopterećenošću podrazumjevaju preveliki zahtjevi na radnom mjestu i vremenski pritisak, konflikt uloga se odnosi na nesklad u očekivanjima drugih ljudi (kolega i nadređenih) i može se javiti između različitih i unutar jedne uloge (Schaubroeck, Cotton i Jennings, 1989), dok se nejasnost uloge odnosi na nemogućnost predviđanja ishoda vlastite izvedbe i nedostatak informacija koje se odnose na ponašanja koja se od osobe očekuju, a vezana su za ulogu (Pearce, 1981). Preopterećenost poslom, konflikt i nejasnost uloge često dovode do psihološke napetosti, negativnih emocionalnih i ponašajnih reakcija, kao što su nesigurnost, nezadovoljstvo poslom, smanjenje učinkovitosti i izraženije namjere da se napusti radno mjesto (Allen i Mellor, 2002; Burke, 2002; Schaubroeck, Cotton i Jennings, 1989). Također, istraživanja na medicinskim sestrama pokazuju da visoko radno opterećenje (Landsbergis, 1988) i nejasnost uloge (Pines i Kanner, 1982) djeluju kako na psihosocijalnu klimu na poslu, tako i na doživljaj stresa, da su nejasnost uloga i konflikt uloga povezani s različitim disfunkcionalnim ishodima u

različitim kulturama (Bhagat i sur., 1994), te da su ti psihološki procesi univerzalni (Poortinga, 1992).

Doživljaj profesionalnog sagorijevanja često je ispitivana posljedica konflikta i nejasnosti uloge na ispitanicima različitih zanimanja, kao što su pravnici (Jackson, Turner i Brief, 1987), nastavnici (Schwab i Iwanicki, 1992), žene u uslužnim djelatnostima (Brookings, Bolton, Brown i McEvoy, 1985), te medicinske sestre i drugo zdravstveno osoblje (Fenlason i Beehr, 1994; Kalliath i Morris, 2002; Leiter i Maslach, 1988; Piko, 2005). Istraživanja uglavnom potvrđuju opću pretpostavku da su povećani zahtjevi na radnom mjestu (npr. previše poslova u prekratkom vremenu), snažno i konzistentno povezani s profesionalnim sagorijevanjem, a posebno s dimenzijom emocionalne iscrpljenosti (Maslach, Schaufeli i Leiter, 2001). Greenglas, Burke i Fiksenbaum (2001) na uzorku medicinskih sestara nalaze da je radno preopterećenje pozitivno povezano s emocionalnom iscrpljenošću koja dovodi do cinizma i somatizacije, a oni, pak, do smanjene profesionalne učinkovitosti. Upravo je zato u ovom istraživanju doživljaj stresnosti na radnom mjestu mjeren upitnicima koji se odnose na specifičnosti stresa vezanog za posao, a to su prepterećenost i konflikt uloge, te nejasnost uloge.

Pretpostavka je ovog istraživanja da će ruminiranje i inhibicija emocija, kao stilovi emocionalne regulacije, biti povezani s profesionalnim sagorijevanjem ili s višim rezultatima na nekim njegovim komponentama i to posebno u situacijama visoke stresnosti na radnom mjestu. Stoga su u ovom istraživanju ispitanici izravni i interakcijski efekti emocionalne inhibicije i ruminiranja kao komponenta emocionalne regulacije, te preopterećenosti i konflikta uloge i nejasnosti uloge kao komponenta percipiranog stresa na radnom mjestu, na tri komponente profesionalnog sagorijevanja.

METODA

Sudionici

U ispitivanju je sudjelovalo 214 medicinskih sestara s 19 odjela KBC-a Rijeka, od toga 189 (88.3%) sa srednjom i 25 (11.7%) s višom stručnom spremom. Prosječna je dob 33 godine (SD=7.90; od 19 do 62 godine), a prosječna

dužina radnoga staža 12.49 godina ($SD=7.82$; od 1 godine do 35.7 godina), od toga u struci prosječno 12.34 godine ($SD=7.75$, od 3 mjeseca do 35.6 godina), a na odjelu 8.75. ($SD=6.88$; od 1 mjesec do 33 godine).

Postupak

Ispitivanje je provedeno individualno ili u malim grupama na radnim mjestima sudionica na početku njihova radnoga dana. Sudjelovanje je bilo dobrovoljno i anonimno.

Instrumenti

U ovom su istraživanju korišteni hrvatska verzija Upitnika emocionalne kontrole (Emotion Control Questionnaire, ECQ - Roger i Najarian, 1989), Upitnik percepcije stresa na poslu, konstruiran za potrebe ovog istraživanja, te hrvatska verzija Upitnika profesionalnog sagorijevanja (Maslach Burnout Inventory, MBI - Maslach i Jackson, 1986).

Upitnik emocionalne kontrole (Emotion Control Questionnaire, ECQ - Roger i Najarian, 1989) izvorno se sastoji od 56 čestica koje mjere četiri aspekta emocionalne kontrole nazivane emocionalna inhibicija, ruminiranje (ponavljanje), kontrola agresije i benigna kontrola. Za potrebe su ovog istraživanja iz izvornog upitnika preuzete dvije ljestvice – ljestvica emocionalne inhibicije (14 čestica) i ljestvica ruminiranja (14 čestica). Ruminiranje se sastoji od 9 čestica koje se odnose na ponavljanje misli, osjećaja i scena vezanih za neki stresni događaj (npr. "Sjećam se stvari koje su me uznemirile ili razljutile još dugo vremena nakon što su se dogodile."). Emocionalna inhibicija se sastoji od 8 čestica koje opisuju potiskivanje doživljenih emocija (npr. "Kada me netko uznemiri, pokušavam sakriti svoje osjećaje."). Korelacija između ovih dviju dimenzija nije značajna i iznosi 0.03. Koeficijent unutarnje konzistencije tipa Cronbach alfa za ljestvicu emocionalne inhibicije iznosi 0.61, a za ljestvicu ruminiranja 0.75. Format odgovora na ovom upitniku je ljestvica Likertova tipa od pet stupnjeva (1-uopće se ne odnosi na mene i 5 – u potpunosti se odnosi na mene).

Upitnik percepcije stresa na poslu se sastoji od 15 čestica, a nastao je kompilacijom čestica nekoliko poznatih upitnika na engleskom jeziku koji mjere preopterećenost ulogom (4 čestice),

konflikt uloge (5 čestica) i nejasnost uloge (6 čestica) kao faktore stresa na poslu. To su: Role Questionnaire (RQ - Rizzo, House i Lirtzman, 1970), Role conflict and ambiguity scales (House, Schuler i Levanoni, 1983) koje mjere konflikt i nejasnost uloge, zatim Occupational Stress Questionnaire (Leppanen, Lindstrom i Ropponen, 1992), koji mjeri nejasnost uloge, te Role Overload Scale (ROS - Reilly, 1982), Subjective Quantitative Workload Scale (Caplan, Cobb, French, Harrison i Pinneau, 1975) i Role Overload Scale (Beehr, Walsh i Taber, 1976) koje mjere preopterećenost ulogom.

Faktorska analiza na zajedničke faktore s Varimax rotacijom pokazuje da se u osnovi ovoga upitnika nalaze dva faktora (prvih šest eigen vrijednosti iznose 4.71, 2.15, 1.06, 0.88, 0.84, 0.82) koji objašnjavaju 37.95% zajedničke varijance. Kriterij za ekstrakciju bio je Scree-test. Prvi je faktor nazvan preopterećenost ulogom i konflikt uloge, a sastoji se od 9 čestica i objašnjava 27.52% zajedničke varijance. Primjer čestice ovoga faktora je: "Nemam dovoljno vremena za obavljanje svih radnih zadataka". Drugi je faktor nazvan nejasnost uloga, a sastoji od 6 čestica i objašnjava 10.43% zajedničke varijance. Primjer čestice ovoga faktora je "U mojoj radnoj sredini potpuno je nejasno na koji se način trebaju obavljati pojedini poslovi". Koeficijent unutarnje konzistencije tipa Cronbach alfa za ljestvicu preopterećenost ulogom i konflikt uloge iznosi 0.81, a za ljestvicu nejasnosti uloge 0.75. Koeficijent korelacije između ovih dviju ljestvica iznosi 0.38 ($p<0.001$).

Zadatak je sudionika ispitivanja bio da za svaku česticu procjene čestinu javljanja opisane stresne situacije na njihovu poslu, i to na ljestvici Likertova tipa od 1 (nikad) do 5 (gotovo uvijek).

Upitnik profesionalnog sagorijevanja (Maslach Burnout Inventory, MBI - Maslach i Jackson, 1986) sastoji se od 22 čestica koje opisuju osjećaje osobe vezane uz njezino radno mjesto, a mjeri tri komponente profesionalnog sagorijevanja: emocionalnu iscrpljenost (9 čestica), depersonalizaciju (5 čestica) i percepciju smanjenog osobnog postignuća, odnosno percepciju smanjene profesionalne efikasnosti (8 čestica). Visok rezultat na upitniku profesionalnog sagorijevanja reprezentiran je visokim rezultatima na ljestvici emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije i

nižim rezultatima na ljestvici percepcije smanjenog osobnog postignuća. Ljestvica emocionalne iscrpljenosti mjeri stupanj u kojem se osoba osjeća pretjerano umornom (npr. "Ujutro, kada ustanem i trebam se suočiti s novim radnim danom, osjećam se umornom."), ljestvica depersonalizacije procjenjuje stupanj u kojem osoba iskazuje neosjetljivost ili dehumanizirani stav prema klijentima (pacijentima) kojima pruža usluge (npr. "Zapravo me nije briga što se događa s mojim pacijentima."), a ljestvica percepcije smanjenog osobnog postignuća mjeri osjećaj kompetencije i uspjeha koje osoba ima na svom poslu (npr. "Vrlo sam djelotvorna u rješavanju problema svojih pacijenata"). Radi lakšeg praćenja rezultata, ova je ljestvica okrenuta u negativnom smjeru kako bi bila u skladu s prethodne dvije.

Budući da ovaj upitnik nije ranije korišten na hrvatskom jeziku, dobiveni podaci na uzorku sudionika ovog ispitivanja analizirani su konfirmatornom faktorskom analizom kako bi se provjerila njihova trofaktorska struktura. Indeksi ukupne proporcije objašnjene varijance (CFI=0.95; GFI=0.92; AGFI=0.90), kao i indeksi rezidualnog varijabilniteteta i razlika između opaženih i modelom predviđenih kovarijanci (RMSEA=0.010; RMR=0.044) su prihvatljivi. Kao što je i očekivano, hi-kvadrat test je statistički značajan (279.93; s.s.=197; $p<0.001$) zbog relativno velikog uzorka ispitanika. Budući da je on vrlo osjetljiv na veličinu uzorka, predlaže se da se njegova vrijednost podjeli sa stupnjevima slobode, a vrijednosti manje od tri tada upućuju na primjerenost testiranog modela (Kline, 1998). Omjer između vrijednosti hi-kvadrat testa i stupnjeva slobode dobiven u ovom istraživanju iznosi 1.42. Sve su čestice bile vrlo visoko zasićene prediciranim faktorom, a sekundarna su se opterećenja javila rijetko i bila su relativno niska.

Zadatak je sudionika ispitivanja bio da na svakoj čestici procjenjuju čestinu na Likertovoj ljestvici od 7 stupnjeva (0-nikada, 6-svakodnevno). Rezultati ovog istraživanja pokazuju da su ove ljestvice u značajnim, ali umjerenim korelacijama. Korelacija između rezultata na ljestvici emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije iznosi 0.48, emocionalne iscrpljenosti i percepcije smanjenog osobnog postignuća 0.33, a između depersonalizacije i percepcije smanjenog osobnog postignuća 0.37.

Sve su korelacije značajne na razini rizika manjoj od 0.001. Koeficijent unutarnje konzistencije tipa Cronbach alfa za emocionalnu iscrpljenost iznosi 0.88, za depersonalizaciju 0.72, a za percepciju smanjenog profesionalnog postignuća 0.67.

REZULTATI

Najprije su izračunate korelacije između dviju komponenata emocionalne kontrole (emocionalne inhibicije i ruminiranja) i komponenti percipiranog stresa na radnom mjestu (preopterećenost i konflikt uloge, te nejasnost uloge). Korelacija emocionalne inhibicije s preopterećenošću i konfliktom uloge iznosi 0.05, a s nejasnošću uloge -0.02 i niti jedna nije značajna, dok korelacija ruminiranja s preopterećenošću i konfliktom uloge iznosi 0.34 ($p<0.001$), a s nejasnošću uloge 0.33 ($p<0.001$).

Korelacije triju komponenata profesionalnog sagorijevanja (emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija i percepcija smanjenog osobnog postignuća), s varijablama emocionalne kontrole (emocionalna inhibicija i ruminiranje), te percipiranog stresa na radnom mjestu (preopterećenost i konflikt uloge i nejasnost uloge) prikazane su u Tablici 1. Iz Tablice 1 može se uočiti da su sve komponente profesionalnog sagorijevanja značajno i pozitivno povezane s objema komponentama percipiranog stresa na radnom mjestu, preopterećenošću i konfliktom uloge, te nejasnošću uloge, kao i s jednom komponentom emocionalne kontrole, a to je ruminiranje. Za razliku od ruminiranja, emocionalna inhibicija, kao komponenta emocionalne kontrole, nije značajno povezana niti s jednom komponentom sagorijevanja na poslu.

Podaci su nadalje podvrgnuti trima hijerarhijskim regresijskim analizama u kojima su kao prediktorske varijable u prvom koraku analizirane varijable emocionalne kontrole (emocionalna inhibicija i ruminiranje), u drugom koraku varijable percipiranog stresa na poslu (preopterećenost ulogom i konflikt uloge, te nejasnost uloge), dok je u trećem koraku analizirana interakcija ruminiranja i inhibicije s preopterećenošću i konfliktom uloge, te nejasnošću uloge. Kriterijske su varijable tri komponente profesionalnog sagorijevanja (emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija i percepcija smanjenog osobnog postignuća).

Tablica 1. Pearsonovi koeficijenti korelacija komponenata profesionalnog sagorijevanja s komponentama emocionalne kontrole i percepcije stresnosti na radnom mjestu

Komponente profesionalnog sagorijevanja	Emocionalna kontrola		Percipirani stres na radnom mjestu	
	Emocionalna inhibicija	Ruminiranje	Preopterećenost i konflikt uloge	Nejasnost uloge
Emocionalna iscrp.	0.08	0.37***	0.57***	0.34***
Depersonalizacija	0.07	0.20**	0.31***	0.25***
Smanjeno osobno postignuće	0.08	0.15*	0.16*	0.24***

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

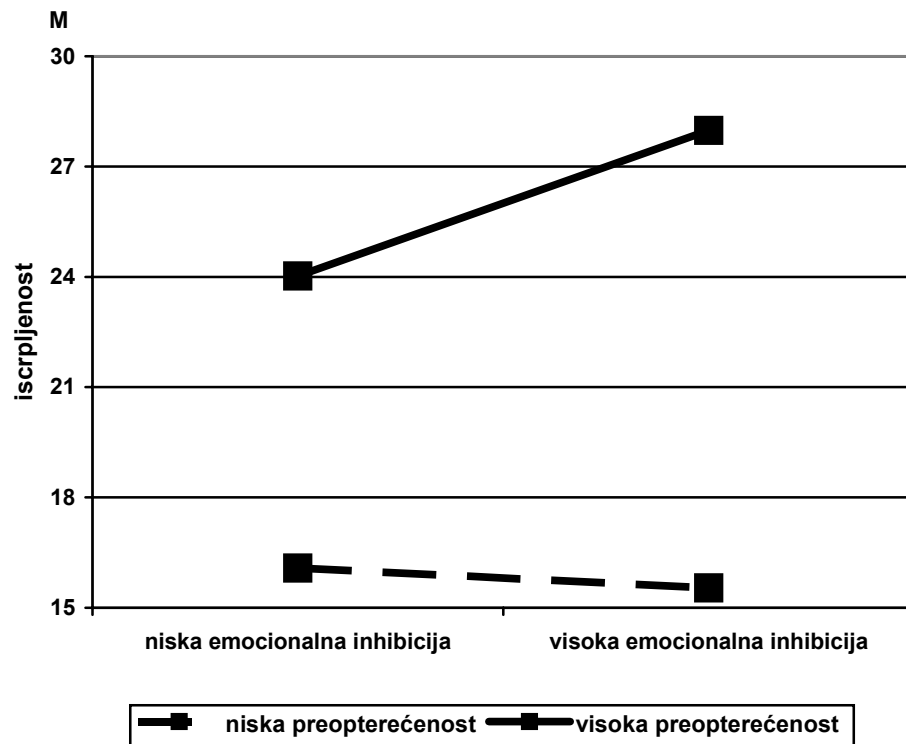
U tablici 2 prikazani su rezultati ovih hijerarhijskih regresijskih analiza.

Tablica 2. Rezultati triju hijerarhijskih regresijskih analiza za kriterijske varijable triju komponenata sagorijevanja na poslu

Emocionalna iscrpljenost					
PREDIKTORSKE VARIJABLE	R	R ²	F-PROMJENA	UKUPNI F	BETA
1. korak (emocionalna regulacija)	0.38	0.14		17.29***	
Ruminiranje					0.17**
2. korak (percepcija stresa)	0.61	0.37	37.05***	30.12***	
Preopterećenost i konflikt uloge					0.47***
3. korak (interakcija 1x2)	0.62	0.38	1.11	15.65***	
E. inhibicija x Preopterećenost					0.14*
Depersonalizacija					
PREDIKTORSKE VARIJABLE	R	R ²	F-PROMJENA	UKUPNI F	BETA
1. korak (emocionalna regulacija)	0.21	0.04		4.86***	
2. korak (percepcija stresa)	0.35	0.12	9.50***	7.37***	
Preopterećenost i konflikt uloge					0.21**
3. korak (interakcija 1x2)	0.36	0.13	0.19	3.73***	
Smanjeno osobno postignuće					
PREDIKTORSKE VARIJABLE	R	R ²	F-PROMJENA	UKUPNI F	BETA
1. korak (emocionalna regulacija)	0.17	0.03		3.27*	
2. korak (percepcija stresa)	0.27	0.08	5.06**	4.23**	
Nejasnost uloge					0.21**
3. korak (interakcija 1x2)	0.32	0.10	1.50	2.88**	
E. inhibicija x Preopterećenost					0.16*

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$; prikazani su samo značajni prediktori

Slika 1. Interakcija emocionalne inhibicije i preopterećenosti i konflikta uloge na emocionalnu iscrpljenost



Iz Tablice 2 je vidljivo da su ruminiranje kao komponenta emocionalne regulacije, te preopterećenost ulogom i konflikt uloge kao komponenta stresnosti radnoga mjesta značajni pozitivni prediktori emocionalne iscrpljenosti. Interakcija između emocionalne inhibicije i preopterećenosti i konflikta uloge također je pozitivan prediktor emocionalne iscrpljenosti i percepcije niskoga osobnog postignuća (Tablica 2, Slike 1 i 2). Na Slici 1 prikazana je interakcija emocionalne inhibicije i preopterećenosti i konflikta uloge na emocionalnu iscrpljenost kao komponente profesionalnog sagorijevanja.

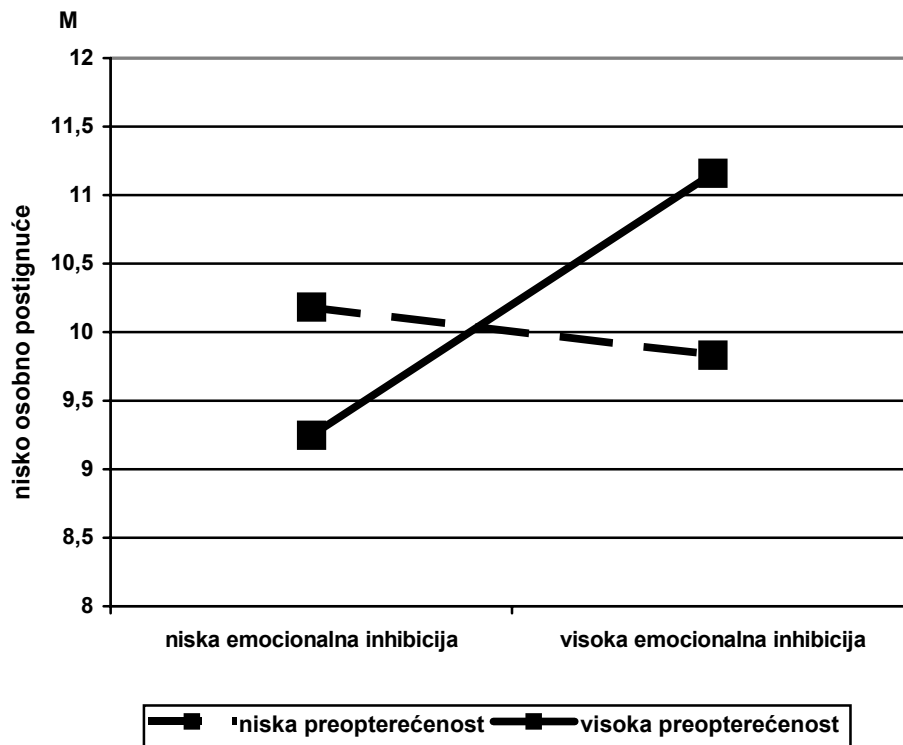
Slika 1 pokazuje da se preopterećenije osobe koje imaju viši konflikt uloge osjećaju emocionalno iscrpljenije od manje preopterećenih osoba, te da je emocionalna iscrpljenost kod preopterećenih osoba veća što više inhibiraju svoje emocije, dok je emocionalna iscrpljenost kod manje preopterećenih osoba, koje ujedno imaju niži

konflikt uloge na radnom mjestu, gotovo jednaka bez obzira na razinu njihove emocionalne inhibicije.

Preopterećenost ulogom i konflikt uloge pokazuje se također izravnim pozitivnim, te ujedno i jedinim prediktorom depersonalizacije kao komponente profesionalnog sagorijevanja. Nejasnost uloge i interakcija između emocionalne inhibicije i preopterećenosti i konflikta uloge pozitivni su prediktori niskoga osobnog postignuća (Tablica 2). Na Slici 2 prikazana je interakcija emocionalne inhibicije i preopterećenosti i konflikta uloge na percepciju smanjenoga osobnog postignuća kao komponente profesionalnog sagorijevanja.

Slika 2 pokazuje da percepcija smanjenoga osobnog postignuća kod osoba koje su preopterećenije i imaju viši konflikt uloge više raste u funkciji visoke emocionalne inhibicije, dok kod osoba niske preopterećenosti ostaje gotovo jednaka.

Slika 2. Interakcija emocionalne inhibicije i preopterećenosti i konflikta uloge na percepciju smanjenog osobnog postignuća



RASPRAVA

Rezultati ovoga istraživanja pokazuju da su sve tri komponente profesionalnog sagorijevanja (emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija i percepcija smanjenog osobnog postignuća) u značajnim pozitivnim korelacijama sa svim ispitivanim varijablama, osim s emocionalnom inhibicijom (Tablica 1).

Izravni pozitivni prediktori emocionalne iscrpljenosti kao temeljne komponente profesionalnog sagorijevanja su ruminiranje (jedna od komponenti emocionalne regulacije), te preopterećenost i konflikt uloge (jedna od komponenti stresa na radnom mjestu). Interakcija emocionalne inhibicije i preopterećenosti i konflikta uloge također prediće ovu dimenziju profesionalnog sagorijevanja (Slika 1). Ova je interakcija u skladu s očekivanjima, i pokazuje da je emocionalna iscrpljenost preopterećenih osoba veća što više inhibiraju svoje emocije, dok je iscrpljenost manje preopterećenih osoba s nižim konfliktom gotovo jednaka, bez obzira inhibiraju li one emocije ili ne. Dakle, ova interakcija pokazuje da inhibicija emocija koja

se javlja uz percepciju visokog opterećenja i konflikta uloge na radnom mjestu djeluje na osjećaj umora i iscrpljenosti.

Rezultati također pokazuju da se emocionalna iscrpljenost kao komponenta profesionalnog sagorijevanja može bolje predvidjeti varijablama emocionalne regulacije i percipiranog stresa vezanog uz uloge na radnom mjestu nego ostalim komponentama profesionalnog sagorijevanja. Tako koeficijent multiple korelacije za emocionalnu iscrpljenost iznosi 0.62, za depersonalizaciju 0.36, a za percepciju smanjenoga osobnog postignuća 0.32 (Tablica 2). Ovi su rezultati u skladu s postavkom nekih autora da je emocionalna iscrpljenost temeljna komponenta sindroma profesionalnog sagorijevanja, da je vrlo slična konceptu napetosti na radnom mjestu, te da se javlja prva u razvoju ovog sindroma (Maslach, 1993; Maslach, Schaufeli i Leiter, 2001). Ovi autori smatraju da se pri razvoju sindroma profesionalnog sagorijevanja osoba prvo osjeća umornom i bez snage da dalje ulaže u svoj posao, dakle emocionalno iscrpljenom, a nakon toga se pokušava obraniti i izbjeći daljnji stres izolacijom od negativnih emocija, odnosno

depersonalizacijom. Budući da je taj mehanizam uglavnom neučinkovit, on može dovesti do posljednje faze sagorijevanja koja se manifestira lošijim funkcioniranjem na radnom mjestu i percepciji smanjenog osobnog postignuća, iako neki autori smatraju da se ona razvija nezavisno ili paralelno s prethodnim dvjema komponentama profesionalnog sagorijevanja (npr. Leiter, 1993).

Depersonalizaciju, kao komponentu profesionalnog sagorijevanja, u ovom istraživanju značajno i pozitivno prediće samo jedna komponenta percipiranog stresa na radnom mjestu, preopterećenost i konflikt uloge. Jedan razlog relativno niske prediktivne snage ispitivanih varijabli za depersonalizaciju ($R=0.36$; Tablica 2) može se odnositi na složenost ovoga koncepta. Naime, depersonalizacija se smatra najsloženijom komponentom profesionalnog sagorijevanja, koja obuhvaća nekoliko distinktivnih elemenata: distanciranje, odbijanje i nebrigu (Garden, 1987). Ovi se elementi odnose na emocionalne, kognitivne i ponašajne reakcije osobe (Freudenberger, 1974), dok emocionalna iscrpljenost uključuje samo emocionalnu, a percepcija smanjenog osobnog postignuća samo kognitivnu komponentu.

Nadalje, rezultati ovog istraživanja pokazuju da depersonalizaciju ne prediće niti jedna komponenta emocionalne iscrpljenosti (Tablica 2), iako je ona značajno povezana s ruminiranjem (Tablica 1). Ako je točna pretpostavka da emocionalna iscrpljenost prethodi depersonalizaciji (Maslach, 1993; Maslach, Schaufeli i Leiter, 2001), tada je vjerojatno da varijable emocionalne regulacije djeluju prvenstveno na emocionalnu iscrpljenost i preko nje na depersonalizaciju. Drugim riječima, moguće je da je emocionalna iscrpljenost posrednik odnosa inhibicije i depersonalizacije.

Rezultati također pokazuju da je u ovom istraživanju nejasnost uloge pozitivan samostalni prediktor percepcije smanjenog osobnog postignuća (Tablica 2). Ovaj je rezultat razumljiv uzme li se u obzir da je koncept percepcije osobnog postignuća kojeg nalazimo u sindromu profesionalnog sagorijevanja pretežito kognitivna komponenta ovoga sindroma, pa se npr. često navodi da je sličan konceptu vjerovanja o efikasnosti (Bandura, 1999). Naime, nejasni zahtjevi na radnom mjestu, odnosno nedostatak informacija o tome

kakva se ponašanja vezana za radnu ulogu očekuju, te nemogućnost predviđanja ishoda vlastite izvedbe u toj ulozi, mogu vrlo lako dovesti do vjerovanja o vlastitoj neučinkovitosti, odnosno do percepcije nedostatka resursa za učinkovitim suočavanjem sa zahtjevima radnog mjesta, što se onda može očitovati u percepciji smanjenoga osobnog postignuća. Maslach, Schaufeli i Leiter (2001) također navode da se percepcija smanjenoga osobnog postignuća javlja uslijed nedostatka važnih resursa.

Interakcija emocionalne inhibicije i preopterećenosti i konflikta uloge kao prediktor percepcije smanjenoga osobnog postignuća također je u skladu s očekivanjima i pokazuje da je percepcija smanjenoga osobnog postignuća kod visoko preopterećenih osoba s višim konfliktom uloge viša što više inhibiraju svoje emocije, dok kod manje opterećenih osoba ona ostaje gotovo ista bez obzira na razinu emocionalne inhibicije (Slika 2). Pod uvjetom da je emocionalna inhibicija, kao stil emocionalne regulacije, prethodnik percepcije preopterećenosti ulogom i konfliktom uloge, moglo bi se zaključiti da je preopterećenost ulogom moderator odnosa emocionalne inhibicije i percepcije smanjenog profesionalnog postignuća. Međutim, zbog transverzalnog nacrtava ovoga istraživanja, to nije moguće pouzdano tvrditi.

Od varijabli emocionalne regulacije, ruminiranje se pokazalo značajnim za predikciju profesionalnog sagorijevanja, jer je u značajnim pozitivnim korelacijama sa svim njegovim komponentama (Tablica 1) i izravni je prediktor emocionalne iscrpljenosti (Tablica 2). Ovaj je nalaz u skladu s očekivanjima i rezultatima istraživanja koji pokazuju da osobe koje imaju sklonost ruminirati o stresnim događajima doživljavaju i viši negativni afekt (Nolen-Hoeksema i Morrow, 1991; Nolen-Hoeksema, Parker i Larson, 1994). S druge strane, suprotno očekivanjima, emocionalna inhibicija nije značajno povezana niti s jednom komponentom profesionalnog sagorijevanja (Tablica 1) niti na njih ima značajnih izravnih efekata, već na njega djeluje samo u interakciji (Tablica 2 i Slike 1 i 2).

Odgovor na pitanje zašto u ovom istraživanju emocionalna inhibicija nije značajno povezana s profesionalnim sagorijevanjem, niti je značajan samostalni prediktor bilo koje od njegovih komponenti, možemo naći u nekim

konceptualizacijama emocionalne regulacije (npr. John i Gross, 2004). Naime, iako osobe koje inhibiraju svoje emocije doživljavaju više negativnih emocija od osoba koje ih ne potiskuju, John i Gross (2004) pretpostavljaju da uspješni potiskivači inhibiraju većinu svojih negativnih emocija, pa u konačnici izražavaju istu količinu negativnih emocija kao i nepotiskivači. Dakle, potiskivači i nepotiskivači se ne trebaju nužno razlikovati u izražavanju svojih negativnih emocija, iako u odnosu na stvaran doživljaj negativnih emocija potiskivači izražavaju znatno manje emocija od nepotiskivača. Budući da su se u ovdje prikazanom istraživanju koristile mjere samoiskaza, moguće je da osobe koje inhibiraju emocije niti na upitniku profesionalnog sagorijevanja nisu sklone izraziti svoje vlastite osjećaje (emocionalnu iscrpljenost), ponašanja vezana za emocionalno doživljavanje (distanciranje) i kognicije (percepciju smanjenog osobnog postignuća) u onom stupnju u kojem ih doživljavaju, pa to onda rezultira neznačajnim odnosima između emocionalne inhibicije i komponenata profesionalnog sagorijevanja.

Međutim, ne treba zanemariti činjenicu da je emocionalna inhibicija u interakciji s preopterećenošću i konfliktom uloge značajan prediktor dviju komponenata profesionalnog sagorijevanja, emocionalne iscrpljenosti i percepcije smanjenoga osobnog postignuća, što upućuje na njezine efekte na profesionalno sagorijevanje u situacijama visoke preopterećenosti i konflikta ulogom.

Obje komponente percepcije stresa vezanog uz uloge na radnom mjestu, preopterećenost i konflikt uloge i nejasnost uloge, u ovom su istraživanju značajno povezane sa svim trima komponentama profesionalnog sagorijevanja (Tablica 1) i značajno ih izravno prediiraju i nakon što se kontroliraju efekti ruminiranja i emocionalne inhibicije (Tablica 2). Pritom preopterećenost i konflikt uloge izravno i samostalno prediira višu emocionalnu iscrpljenost i depersonalizaciju, a nejasnost uloge višu percepciju smanjenoga osobnog postignuća (Tablica 2). Dodatno, preopterećenost i konflikt uloge također djeluju u interakciji s emocionalnom inhibicijom na emocionalnu iscrpljenost i percepciju smanjenoga profesionalnog postignuća.

Treba također napomenuti da dobiveni rezultati imaju implikacija i na to treba li sagorijevanje

konceptualizirati kao jedno ili višedimenzionalni konstrukt. Naime, neki autori pretpostavljaju da je profesionalno sagorijevanje jednodimenzionalni konstrukt (Shirom, 1989). Međutim, ovdje dobiveni rezultati pokazuju da je svaka komponenta profesionalnog sagorijevanja prediirana različitim skupom nezavisnih varijabli (Tablica 2), što ukazuje na višedimenzionalnu prirodu profesionalnog sagorijevanja. To je u skladu s rezultatima nekih drugih istraživanja koja pokazuju da je svaka od triju komponenata sagorijevanja povezana s različitim faktorima vezanim uz posao (Schaufeli i Buunk, 1996; Schaufeli i Enzmann, 1998).

Rezultati ovoga istraživanja potvrđuju potrebu sagledavanja koncepta profesionalnog sagorijevanja u kontekstu emocionalne regulacije i otvaraju nova pitanja o izravnim, posredničkim i moderatorskim efektima varijabli emocionalne regulacije i faktora vezanih za karakteristike radnog mjesta na profesionalno sagorijevanje. Na kraju, treba navesti i neke metodološke nedostatke ovoga istraživanja, koji se prvenstveno odnose na transverzalni nacrt i korištenje mjera samoiskaza.

Naime, prospektivno longitudinalno istraživanje djelovanja varijabli emocionalne regulacije i percepcije stresa vezanog za radno mjesto na tri komponente profesionalnog sagorijevanja omogućilo bi valjaniji uvid u ove odnose, te ukazalo i na neke smjernice u radu psihologa s medicinskim sestrama vezanim za kontrolu emocionalne regulacije (ruminiranje i emocionalnu inhibiciju) u situacijama specifičnih stresnih događaja vezanih za ulogu (preopterećenost i konflikt uloge te nejasnost uloge) pri diferencijalnom suzbijanju pojedinih komponenti sindroma profesionalnog sagorijevanja.

LITERATURA

- Allen, J., Mellor, D. (2002). Work context, personal control, and burnout amongst nurses. *Western Journal of Nursing Research*, 24, 905-917.
- Bandura, A. (1999). Social cognitive theory of personality. U: L. A. Perwin, O.P. John (Ur.), *Handbook of personality* (str. 154-196). New York: Guildford.
- Beehr, T.A., Walsh, J.T., Taber, T.D. (1976). Relationship of stress to individually

- and organizationally valued states: Higher order needs as a moderator. *Journal of Applied Psychology*, 61, 41-47.
- Bhagat, R.S., O'Driscoll, M.P., Babkus, E., Frey, L., Chokkar, J., Ninokumar, B.H., Pate, L.E., Ryder, P.A., Fernandez, M.J.G., Ford, D.L., Mahanyele, M. (1994). Organizational stress and coping in seven national contexts: A cross-cultural investigation. U: G.P. Keita, J.J. Hurrell, (Ur.), *Job stress in a changing workforce* (str. 39-105). Washington, DC: American Psychological Association.
- Brookings, J.B., Bolton, B., Brown, C.E., McEvoy, A. (1985). Self-reported job burnout among female human service professionals. *Journal of Occupational Behavior*, 6, 143-150.
- Buck, R. (1992). Emotional communication, emotional competence and physical illness: A developmental-intracultural view. U: H.C. Traue i J.W. Pennebaker (Ur.), *Emotion, inhibition and health* (str. 32-56). Toronto: Hogrefe & Huber Publishers.
- Burke, R.J. (2002). Work experiences and psychological wellbeing of former hospital-based nurses now employed elsewhere. *Psychological Reports*, 91, 1059-1064.
- Caplan, R.D., Cobb, S., French, J.R.P., Harrison, R.V., Pinneau, S.R. (1975). *Job demands and worker health: Main effects and occupational differences*. Washington, DC: Department of Health, Education and Welfare.
- Cooper, C.L., Dewe, P.J., O'Driscoll, M.P. (2001). *Organizational stress*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cordes, C.L., Dougherty, T.W. (1993). A review and an integration of research in job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Elo, A.L., Leppanen, A., Lindstrom, K., Ropponen, T. (1992). *Occupational Stress Questionnaire: User's instructions*. Helsinki, Finland: Finnish Institute of Occupational Health.
- Fenlason, K.J., Beehr, T.A. (1994). Social support and occupational stress: Effects of talking to others. *Journal of Organizational Behavior* 15, 157-175.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-166.
- Ganster, D.C., Schaubroeck, J. (1991). Work stress and employee health. *Journal of Management*, 17, 235-271.
- Garden, A.M. (1987). Depersonalization: A valid dimension of burnout? *Human Relations*, 140, 545-560.
- Greenglas, E.R., Burke, R.J., Fiksenbaum, J. (2001). Workload and burnout in nurses. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 11, 211-215.
- Gross, J.J. (1999). Emotion regulation: Past, present, future. *Cognition and Emotion*, 13, 551-573.
- Gross, J.J., Munoz, R.F. (1995). Emotion regulation and mental health. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 2, 151-164.
- Haack, M.R. (1988). Stress and impairment among nursing students. *Research in Nursing and Health*, 11, 125-134.
- Hobfoll, S.E., Shirom, A. (2000). Conservation of resources theory: applications to stress and management in the workplace. U: R.T. Golembiewski (Ur.), *Handbook of organizational behavior* (str. 57-81). New York: Dekker.
- House, R., Schuler, R., Levanoni, E. (1983). Role conflict and ambiguity scales. *Journal of Applied Psychology*, 68, 334-337.
- Jackson, S.E., Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: families as victims. *Journal of Occupational Behavior*, 3, 63-77.
- Jackson, S.E., Schuler, R.S. (1983). Preventing employee burnout. *Personnel*, 60, 58-68.
- Jackson, S.E., Schuler, R.S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior in Human Decision Process*, 33, 1-21.
- Jackson, S.E., Turner, J.A., Brief, A.P. (1987). Correlates of burnout among public service lawyers. *Journal of Occupational Behavior*, 8, 339-349.
- Janoff-Bulman, R. (1992). *Shattered assumptions: Towards a new*

- psychology of trauma*. New York: Free Press.
- John, O.P., Gross, J.J. (2004). Healthy and unhealthy emotion regulation: Personality processes, individual differences, and life span development. *Journal of Personality*, 72, 1301-1334.
- John, O.P., Srivastava, S. (1999). The Big Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. U: L.A. Pervin, O.P. John (Ur.), *Handbook of personality: Theory and research* (str. 102-138). New York: Guilford.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D., Rosenthal, R.A. (1964). *Occupational stress: Studies in role conflict and role ambiguity*. Wiley: New York, NY.
- Kalliath, T., Morris, R. (2002). Job satisfaction among nurses: A predictor of burnout levels. *Journal of Nursing Administration* 32, 648-654.
- Kardum, I., Hudek-Knežević, J., Kalebić, B. (2004). Povezanost Eysenckovih dimenzija ličnosti i dimenzija emocionalne kontrole s tjelesnim simptomima. *Društvena istraživanja*, 6, 989-1010.
- Karniol, R., Ross, M. (1996). The motivational impact of temporal focus: Thinking about the future and the past. U: J.T. Spence, J.M. Darley, D.J. Foss (Ur.), *Annual review of psychology* (str. 593-620). Palo Alto, CA: Annual Reviews.
- Kline, R.B. (1998). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: Guilford Press.
- Landsbergis, P.A. (1988). Occupational stress among health care workers: A test of the job demands-control model. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 217-239.
- Lee, R.T., Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Leiter, M.P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. U: W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (Ur.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (str. 237-250). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Leiter, M.P., Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Levert, T., Lucas, M., Ortlepp, K. (2000). Burnout in psychiatric nurses: Contributions of the work environment and a sense of coherence. *South African Journal of Psychology*, 30, 36-47.
- Lok, C.F., Bishop, G.D. (1999). Emotional control, stress and health. *Psychology and Health*, 14, 813-827.
- Manstead, A.S.R., Fisher, A.H. (2000). Emotion regulation in full. *Psychological Inquiry*, 3, 188-191.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. NJ: Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. U: W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (Ur.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (str. 19-32). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1984). Burnout in organizational settings. U: S. Oskamp. (Ur.), *Applied Social Psychology Annual: Applications in Organizational Settings*, 5, 133-153.
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory (Manual)*. Palo Alto, California: Consulting Psychology Press.
- Maslach, C., Pines, A.M. (1977). The burnout syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6, 100-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, P.M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 53, 397-422.
- Nolen-Hoeksema, S., Morrow, J. (1991). A prospective study of depression and posttraumatic stress symptoms after a natural disaster: The 1989 Loma Prieta Earthquake. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 115-121.
- Nolen-Hoeksema, S., Parker, L., Larson, J. (1994). Ruminative coping with depressed mood following loss. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 92-104.
- Pennebaker, J.W. (1989). Confession, inhibition and disease. U: L. Berkowitz (Ur.),

- Advances in experimental social psychology* (str. 211-244). San Diego, CA: Academic Press.
- Pennebaker, J.W., i Traue, H.C. (1993). Inhibition and psychosomatic processes. U: H.C. Traue, J.W. Pennebaker (Ur.), *Emotion, Inhibition, and Health* (str. 146-163). Seattle: Hogrefe & Huber.
- Pearce, J. (1981). Bringing some clarity to role ambiguity research. *Academy of Management Review*, 6, 665-674.
- Pines, A.M., Kanner, A.D. (1982). Nurses' burnout: Lack of positive conditions and presence of negative conditions as two independent sources of stress. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, 20, 30-35.
- Pines, A.M., Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39, 625-635.
- Piko, F.B. (u tisku). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*.
- Poortinga, Y. (1992). Towards a conceptualization of culture for psychology. U: S. Iwawaki, Y. Kashima, K. Leung (Ur.), *Innovations in cross-cultural psychology* (str. 3-17). Amsterdam: Swets & Zeitlinger.
- Reilly, M.D. (1982). Working wives and convenience consumption. *Journal of Consumer Research*, 8, 417-418.
- Rizzo, J.R., House, R.J., Lirtzman, S.I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Roger, D. (1995). Emotional control coping strategies and adaptive behaviour. *Stress and Emotion*, 15, 255-264.
- Roger, D., Najarian, B. (1989). The construction and validation of a new scale for measuring emotion control. *Personality and Individual Differences*, 8, 845-853.
- Roger, D., Neshoever, W. (1987). The construction and preliminary validation of a scale for measuring emotional control. *Personality and Individual Differences*, 8, 527-534.
- Roger, D., de la Banda, G.G., Lee, H.S., Olason, D.T. (2001). A factor-analytic study of cross-cultural differences in emotional rumination and emotional inhibition. *Personality and Individual Differences*, 31, 227-238.
- Schaubroeck, J., Cotton, J., Jennings, K. (1989). Antecedents and consequences of role stress: A covariance structure analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 10, 35-58.
- Schaufeli, W.B., Buunk, B.P. (1996). Professional burnout. U: M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst, C.L. Cooper (Ur.), *Handbook of Work and Health Psychology* (str. 311-346). Chichester: John Wiley.
- Schaufeli, W.B., Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study & practice: A critical analysis*. London: Taylor and Francis.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., Hoogduin, K., Schaap, C., Kladler, A. (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. *Psychology & Health*, 16, 565-582.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. U: C.L. Cooper, I. Robertson (Ur.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (str. 25-48). New York: Wiley.
- Schwab, R.L., Iwanicki, E.F. (1992). Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout. *Education Administration Quarterly*, 18, 60-74.
- Zellars, K., Perrewe, P. (2001). Affective personality and the content of emotional social support: Coping in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 86, 459-467.

The relation between emotional control, perceived stress at work and professional burnout in hospital nurses

Jasna Hudek-Knežević, Nada Krapić
University of Rijeka, Faculty of Arts and Sciences,
Department of Psychology

Linda Rajter
Clinical Hospital Centre Rijeka

Because studies examining professional burnout in the context of emotional regulation are relatively rare, the present study examined the direct and interactional effects of emotional inhibition and ruminating, as components of emotional regulation, and workload and role-conflict, as well as role-ambiguity, as components of perceived stress at work, on the three components of professional burnout (emotional exhaustion, depersonalization and perceived decreased personal achievement) on a sample of 214 hospital nurses working in 19 departments of the Clinical Hospital Centre in Rijeka.

Generally, the results of this study show that each variable of perceived stress at the workplace significantly predicts some burnout components, whether independent or in interaction with emotional inhibition. Of the emotional regulation variables, only ruminating predicts higher emotional exhaustion, while emotional inhibition did not prove to be a significant predictor of any of the components of burnout, but only in interaction with one perceived stress component, that is perceived workload and role conflict.

Key words: emotional regulation, burnout, perceived stress related to work role